



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

OBSERVATORIO DE LA EMPLEABILIDAD

Serie: Estudios de Grupos de Interés

Año 6 N° 42

Agosto 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE ESTUDIANTES DE POSGRADO 2019-I

SEDE:

LIMA

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
ÍNDICE	5
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL X CICLO DE LA SEDE LIMA	9
RESUMEN EJECUTIVO	10
CAPÍTULO UNO	
ENFOQUE DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN	14
CAPÍTULO DOS	
METODOLOGÍA PARA EVALUAR LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN	18
CAPÍTULO TRES	
DATOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO	20
CAPÍTULO CUARTO	
ESTATUS DEL POSGRADO	24
CAPÍTULO CINCO	
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MAESTRÍA Y/O DOCTORADO	30
CONCLUSIONES	38
ANEXO	39

ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



Rector
JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO

Vicerrector
RAÚL EDUARDO BAO GARCÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

Decano
DANIEL VALERA LOZA

Director de la Escuela de Administración
Mario Granda Caraza

Director de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales
Javier Alva García

Director de la Escuela Gestión de Recursos Humanos

Director de la Escuela de Marketing
Fredy Alvarado Rosillo

Directora del Departamento Académico
Rosa Geng Padilla

Director de la Sección de Posgrado
Marco Navarro Viacava

Observatorio de la Empleabilidad la Escuela de Negocios
Jaime Castro Contreras (Coordinador)

Equipo Técnico
Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos
Jaime Raúl Castro Contreras
René Del Águila Riva
Emma Barreno Vereau

PRESENTACIÓN



Dentro de las preocupaciones de la mejora continua, el Observatorio de la Empleabilidad, ha realizado en la Sección de Posgrado de la Escuela de Negocios de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, una investigación dirigida a evaluar los grados de satisfacción de los estudiantes de las maestrías y doctorado que en el período académico 2019-I han estado cursando los respectivos cursos de posgrado que se ofertan en dicha unidad académica.

El estudio titulado **Encuesta de Satisfacción Académica de Estudiantes de Posgrado 2019-I**, ha sido realizado dentro del enfoque estudiante-cliente con la finalidad de identificar los grados de satisfacción o insatisfacción que se producen a partir de la relación que se establece entre los estudiantes que siguen el posgrado, los profesores, los ejecutivos, los servicios administrativos y los ambientes académicos que les brinda la Sección de Posgrado; de modo que debemos destacar que la satisfacción es una resultante subjetiva que se produce en el estudiante que tiene como expectativa alcanzar sus objetivos formativos a partir de los resultados que la academia le brinda.

Por eso nuestra preocupación en realizar y apoyar esta clase de estudios donde se juega el prestigio de la facultad y porque en una organización moderna como lo señala la Organización Internacional de la Normalización (ISO), las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que deberían comprender y atender las necesidades presentes y futuras de los estudiantes, las empresas donde se desenvuelven profesionalmente y el contexto nacional al que contribuyen a desarrollar; sin desconocer por supuesto el acontecer internacional como espacio de comercio y conflictos permanentes.

Todas estas evaluaciones refuerzan nuestra preocupación por la mejora continua de los servicios académicos y administrativos que se brindan a los estudiantes, y son a su vez, compromisos de seguimientos internos que sirven de soporte a los diversos estándares que plantean las acreditadoras internacionales y nacional a las que estamos vinculados. Esperamos que los resultados que aquí se plantean constituyan la base de los planes de mejora continua que se tienen que realizar por las unidades académicas de la Sección de Posgrado de la Facultad.

Dr. Daniel Valera Loza

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos

INTRODUCCIÓN

En el semestre académico 2019-I, el Observatorio de la Empleabilidad de la Escuela de Negocios llevó a cabo la encuesta de satisfacción a los estudiantes que seguían el posgrado de maestría y doctorado. La muestra estuvo conformada por 61 estudiantes, de los cuales 16 siguen el Doctorado en Administración, 24 continúan la Maestría en Administración de Negocios y 21 la Maestría en Gestión de Recursos Humanos.

Los aspectos evaluados fueron los siguientes: datos del estudiante de maestría y doctorado, Status de la maestría y/o doctorado, Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional, Satisfacción con los profesores del posgrado, Satisfacción sobre la promoción de la investigación, Satisfacción con los ambientes educativos, Satisfacción con el apoyo administrativo y Satisfacción general.

El documento cuenta con un Resumen Ejecutivo al inicio y está estructurado en cinco capítulos: el capítulo uno aborda el enfoque de los estudios de satisfacción, el capítulo dos explica los aspectos metodológicos de la evaluación de la satisfacción, el capítulo tres presenta los datos generales del estudiante de posgrado, el capítulo cuatro explica el status del posgrado, el capítulo cinco muestra la satisfacción de los estudiantes de maestría y doctorado y culmina con las conclusiones.

Jaime Raúl Castro Contreras
Coordinador del Observatorio de la Empleabilidad

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
ÍNDICE	5
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA SECCIÓN DE POSGRADO	9
RESUMEN EJECUTIVO	10
CAPÍTULO UNO	
ENFOQUE DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN	14
CAPÍTULO DOS	
METODOLOGÍA PARA EVALUAR LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN	18
I. OBJETIVO DEL ESTUDIO	18
II. MÉTODO DE RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	18
A. Método de recopilación	18
B. Procesamiento	18
C. Criterios de presentación de resultados	18
CAPÍTULO TRES	
DATOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO	20
I. DATOS DE LOS ESTUDIANTES	20
A. Sexo de los estudiantes	20
B. Lugar de nacimiento	20
C. Departamento de nacimiento	21
D. Sede de residencia	22
E. Estado civil de los estudiantes de posgrado	22
F. Edad de los estudiantes de posgrado	23
CAPÍTULO CUATRO	
STATUS DEL POSGRADO	24
I. STATUS DEL POSGRADO	24
A. Maestría y doctorado	24
B. Año que ingresó a los estudios de posgrado	24
C. Año que egresarán los estudiantes de posgrado	25

D.	Interrupción de los estudios de posgrado	26
E.	Tiempo de la interrupción	26
F.	Motivo de la interrupción	27
G.	Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional	27
H.	Desarrollo de las competencias profesionales	28
I.	Percepción de mejora de su situación laboral	29
CAPITULO CINCO		30
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MAESTRÍA Y/O DOCTORADO		30
I.	SATISFACCIÓN CON LOS PROFESORES DEL POSGRADO.	30
II.	SATISFACCIÓN SOBRE LA PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	32
III.	SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES EDUCATIVOS	33
IV.	SATISFACCIÓN CON EL APOYO ADMINISTRATIVO	34
V.	SATISFACCIÓN EN GENERAL	36
CONCLUSIONES		38
ANEXOS		39
Distribución		42

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.	Sexo de los estudiantes de posgrado	20
Tabla 2.	Lugar de nacimiento de los estudiantes	21
Tabla 3.	Departamento de nacimiento	21
Tabla 4.	Sede de residencia	22
Tabla 5.	Estado civil de los estudiantes de posgrado	22
Tabla 6.	Edad de los egresados	23
Tabla 7.	Status de la maestría y/o doctorado	24
Tabla 8.	Año que ingreso a posgrado	25
Tabla 9.	Año que egresarán del posgrado	25
Tabla 10.	Interrupción de los estudios de posgrado	26
Tabla 11.	Tiempo de interrupción de los estudios	26
Tabla 12.	Motivo de la interrupción	27
Tabla 13.	Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional	28
Tabla 14.	Desarrollo de las competencias profesionales	28
Tabla 15.	Percepción de su situación laboral	29
Tabla 16.	Satisfacción con los profesores del posgrado	30
Tabla 17.	Satisfacción sobre la promoción de la investigación	32
Tabla 18.	Satisfacción con los ambientes educativos	33
Tabla 19.	Satisfacción con el apoyo administrativo	35
Tabla 20.	Satisfacción general	36

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Sexo de los estudiantes de posgrado	20
Gráfico 2.	Lugar de nacimiento de los estudiantes	21
Gráfico 3.	Departamento de nacimiento	21
Gráfico 4.	Sede de residencia	22
Gráfico 5.	Estado civil de los estudiantes de posgrado	22
Gráfico 6.	Edad de los egresados	23
Gráfico 7.	Status de la maestría y/o doctorado	24
Gráfico 8.	Año que ingreso a posgrado	25
Gráfico 9.	Año que egresarán del posgrado	26
Gráfico 10.	Interrupción de los estudios de posgrado	26
Gráfico 11.	Tiempo de interrupción de los estudios	27
Gráfico 12.	Motivo de la interrupción	27
Gráfico 13.	Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional	28
Gráfico 14.	Desarrollo de las competencias profesionales	28
Gráfico 15.	Percepción de su situación laboral	29
Gráfico 16.	Satisfacción con los profesores del posgrado	31
Gráfico 17.	Satisfacción sobre la promoción de la investigación	32
Gráfico 18.	Satisfacción con los ambientes educativos	34
Gráfico 19.	Satisfacción con el apoyo administrativo	35
Gráfico 20.	Satisfacción general	37

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE LA SECCIÓN DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
RECURSOS HUMANOS**

2019-I

RESUMEN EJECUTIVO

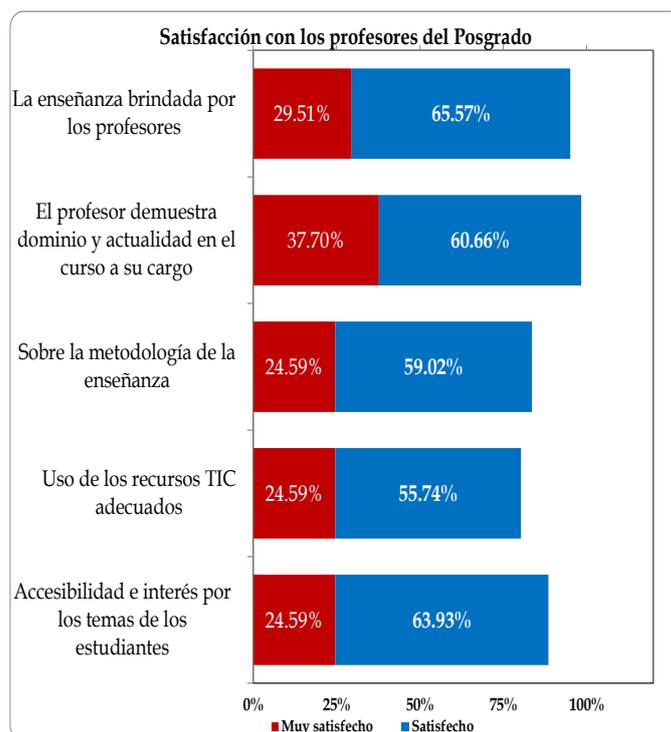
La Encuesta de Satisfacción de los estudiantes de la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, ha sido desarrollada en el período académico 2019-1, y tiene como objetivo conocer la percepción de los estudiantes que actualmente siguen el posgrado (maestría y doctorado) con respecto a la formación especializada, la promoción de la investigación y los servicios diversos brindados por la Facultad.

De modo que, los resultados de la encuesta constituyen un instrumento de referencia para que los responsables de la conducción académica puedan realizar los planes de mejora continua y fortalecer los existentes, que han sido puestos de manifiesto por los usuarios-clientes que siguen las respectivas maestrías y doctorado de su elección.

Por tanto, cabe destacar que la satisfacción es una percepción y una resultante básicamente subjetiva que se forma el estudiante como consecuencia de los diversos servicios recibidos durante su permanencia en la Sección de Posgrado. Desde esta perspectiva la concepción estudiante-cliente resulta fundamental porque de esta manera, el estudiante construye una imagen basada en el trato de los profesores y los servicios académicos y administrativos otorgados por la Facultad.

- **Satisfacción con los profesores del posgrado**

En cuanto a los grados de satisfacción en conjunto que expresan los estudiantes del posgrado de maestría y doctorado, se observa que el 95.08% manifiestan su satisfacción entre “muy satisfecho” o “satisfecho” con relación a la enseñanza que brindan los profesores; respecto al



dominio del profesor y la actualidad de los temas que trata, el 98.36% manifestó mostrarse entre “muy satisfecho” o “satisfecho”; en lo que se refiere a la metodología de enseñanza el 83.61% se muestra “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto al uso de los recursos TIC el 80.33% manifestó estar “muy satisfecho” o “satisfecho”, y finalmente, en cuanto a la accesibilidad e interés de los profesores por los temas de los estudiantes el 88.52% manifestó encontrarse “muy satisfecho” o “satisfecho”. Hay pues, un alto reconocimiento de los estudiantes del posgrado con relación al desempeño y calidad de los profesores en los cinco aspectos evaluados.

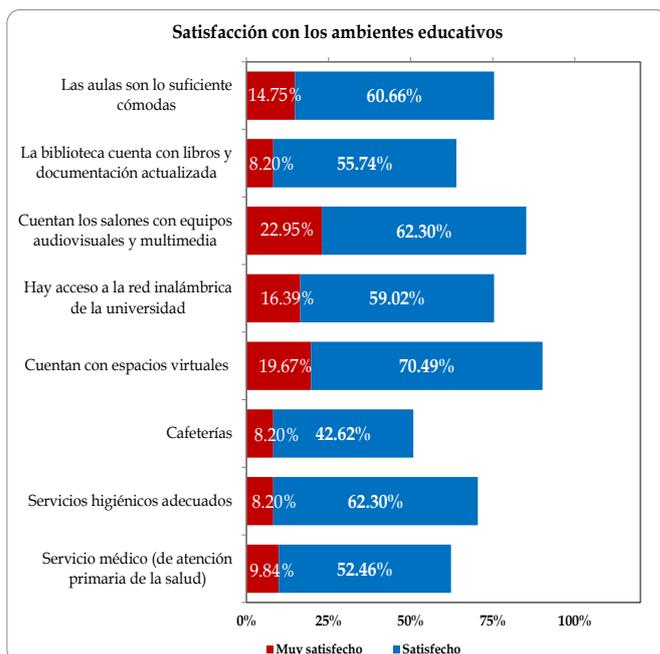
- **Satisfacción sobre la promoción de la investigación**

Los estudiantes del posgrado, reconocen que la facultad cuenta con Líneas de Investigación que son promovidas entre los estudiantes y les sirven de referencia para el desarrollo de sus tesis de grado; en este sentido, el 85.25% se sienten “muy satisfechos” o “satisfechos”; respecto a la promoción de temas de investigación por los docentes que conducen las asignaturas el 83.61% sintió “muy satisfecho” o “satisfecho”.

Los estudiantes del posgrado también reconocen el dominio que tienen los profesores investigadores sobre la metodología, al respecto el 85.25% manifestó estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto a la estimulación de los profesores alentando a los estudiantes a realizar investigaciones aplicadas, el 75.45% dijo estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; respecto a la motivación para que los estudiantes del posgrado escriban artículos científicos el 68.85% expresó estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; finalmente, en cuanto a si la tesis que vienen desarrollando constituyen una contribución al desarrollo del país o a resolver problemas de la empresa, el 77.05% manifestó estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; lo que quiere decir que son investigaciones de efectivas contribuciones intelectuales y solución de problemas prácticos.



• **Satisfacción con los ambientes educativos**

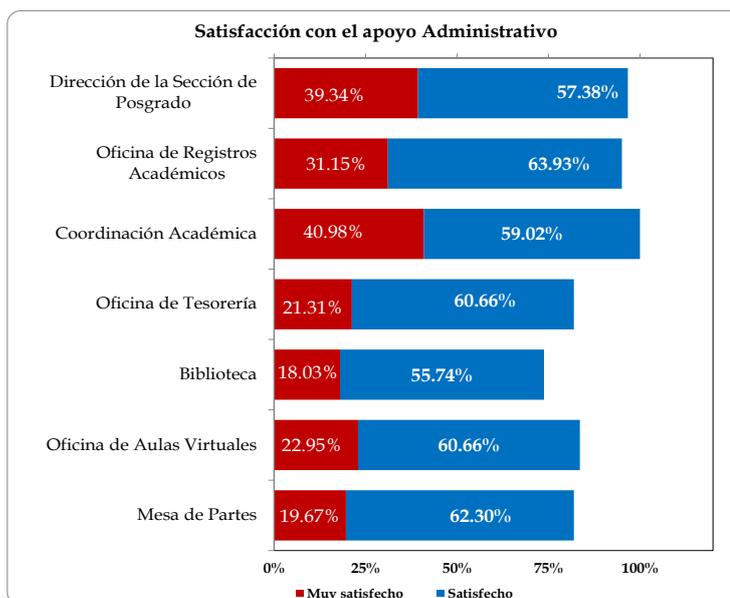


La opinión de los estudiantes del posgrado con relación a los ambientes educativos que utilizan a diario, muestran los siguientes grados de satisfacción en conjunto: para el 75.41% las aulas son suficiente cómodas, en ese sentido fue calificado como “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto a la biblioteca y su acceso a libros y documentación actualizada el 63.93% indicó sentirse “muy satisfecho” o “satisfecho”.

Respecto al acceso a equipos audiovisuales y multimedia el 85.25% manifestó que se sentía “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto al acceso a la red inalámbrica el 75.41% de los estudiantes manifestó estar “muy satisfecho” o “satisfecho; en lo que se refiere a los espacios virtuales de contar con página web, correo electrónico, plataforma Blackboard y otras herramientas TIC, el 90.16% manifestó estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; respecto al acceso a cafeterías el 50.82% expresó encontrarse “muy satisfecho” o “satisfecho”. En cuanto a los servicios higiénicos el 70.49% manifestó estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; finalmente, respecto a la atención primaria de la salud el 70.49% expresó sentirse “muy satisfecho” o “satisfecho”. Cabe destacar que de todos los servicios la opinión sobre los servicios de cafetería tiene casi a la otra mitad de los estudiantes con una opinión de insatisfacción.

• **Satisfacción con el apoyo administrativo**

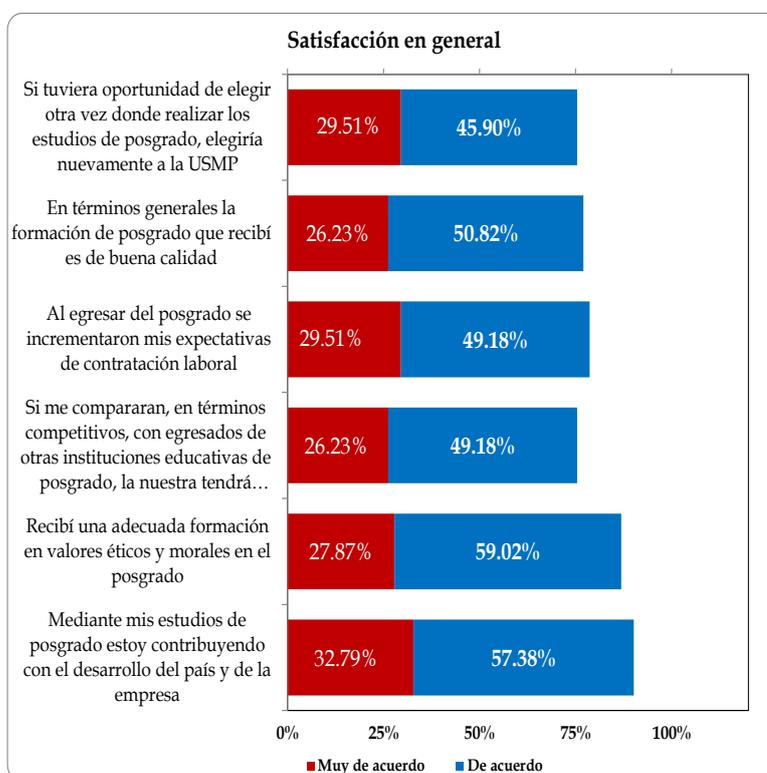
Los estudiantes de la Sección de Posgrado (maestría y doctorado), indican con relación al desempeño de la organización administrativa que la atención que brinda la Dirección de la Sección de Posgrado llega al 75.41% que se siente “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto al accionar de la Oficina de Registros Académicos el 95.08% calificó de “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto al desempeño de la Coordinación Académica el 100% la calificó de “muy satisfecho” o “satisfecho”.



En cuanto a la atención que brinda la Oficina de Tesorería, el 81.97% manifestó sentirse “muy satisfecho” o “satisfecho”; la biblioteca brinda un servicio cuya satisfacción por los estudiantes llega al 73.77% que se siente “muy satisfecho” o “satisfecho”; respecto a la actuación de la Oficina de Aulas Virtuales, el 83.61% consideró estar “muy satisfecho” o “satisfecho”; finalmente, sobre el accionar de la Mesa de Partes el 81.97% calificó de estar “muy satisfecho” o “satisfecho”.

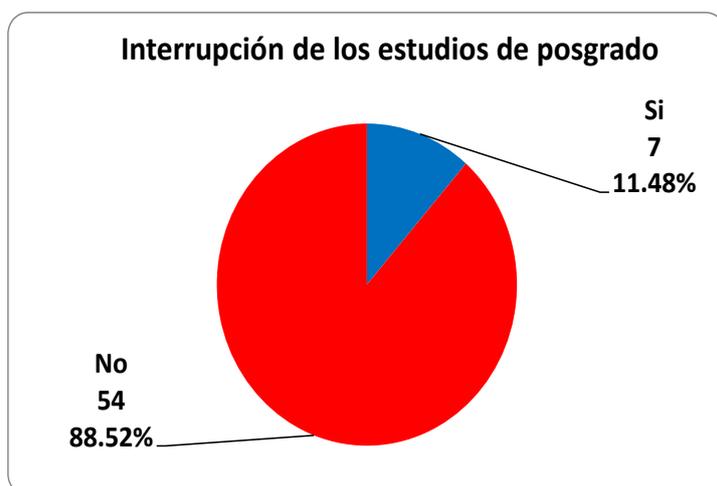
• **Satisfacción general**

La satisfacción en conjunto que manifiestan los estudiantes integrantes de la muestra en cinco indicadores de medición, permiten apreciar lo siguiente: el 75.41% reconoce estar “muy de acuerdo” o “de acuerdo” en volver a elegir a la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos para seguir estudios de posgrado; en cuanto a reconocer si la formación que brinda el posgrado es de buena calidad el 77.05% dijo estar “muy de acuerdo” o de “acuerdo”; por otro lado, el 78.69% también indica estar “muy de acuerdo” o de “acuerdo” que a la finalización de los estudios de posgrado se incrementarán sus expectativas laborales; así mismo el 75.41% admite estar “muy de acuerdo” o “de acuerdo” que si se realizaran



comparaciones competitivas con otras instituciones educativas la Sección de Posgrado tendría una apreciación favorable; respecto a si reciben una formación donde se destacan valores éticos y morales, el 86.89% manifestó estar “muy de acuerdo” o de “acuerdo”; por último, el reconocimiento que con los estudios de posgrado está contribuyendo con el desarrollo del país y el mejoramiento de las empresas el 90.16% expresó estar “muy de acuerdo” o “de acuerdo”.

- **Interrupción de los estudios de posgrado**

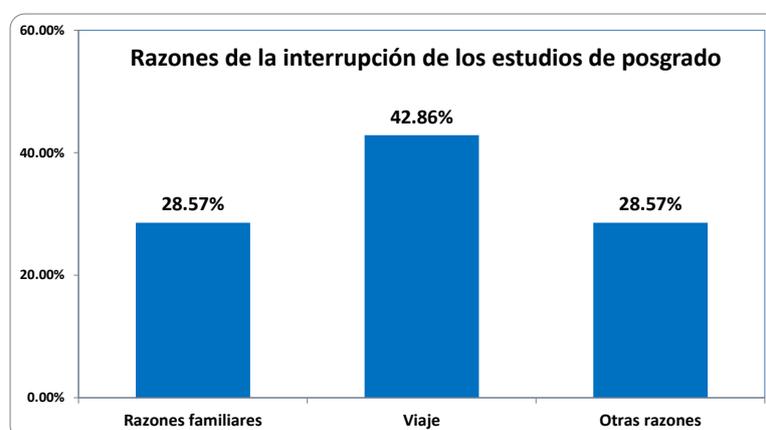


Se presentan casos de interrupción de los estudios y si bien los porcentajes son relativamente bajos, según la muestra, sin embargo el 11.48% que manifestó que sí se ha visto en la necesidad de interrumpir los estudios, resulta ser una cantidad de estudiantes a considerar, donde debe resultar significativo identificar las razones de la interrupción de los estudios.

De los 7 estudiantes de Maestría y/o doctorado, el 28.57% señaló que interrumpió los estudios durante un semestre, en igual proporción se expresan los que dejaron de estudiar durante dos semestres; también se da el caso de un 42.86% que dejó de estudiar más de un año.

Tiempo de interrupción de los estudios		
Interrupción	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Un semestre	2	28.57
Dos semestres	2	28.57
Más de un año	3	42.86
Total	7 (*)	100.00

También señalaron que la causa de la interrupción de los estudios de posgrado, responde a motivaciones familiares con el 28.57%, el 42.86% señaló que dejó de estudiar por motivos de viaje y otro 28.57% manifestó tratarse de otras razones.



CAPÍTULO UNO

ENFOQUE DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

La Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos y de modo específico la Sección de Posgrado que conduce las maestrías de Administración de Negocios y Gestión de Recursos Humanos y el doctorado en Administración, está comprometida en realizar una gestión de calidad que actualmente constituye una característica y condición de la administración moderna; por otro lado, el estudio de satisfacción, nos conduce a identificar aquellos aspectos que el usuario y en este caso el cliente universitario puede considerar que no cubre sus expectativas.

Por tanto, los estudios de satisfacción sirven para identificar la percepción negativa o positiva que se puede ir formando el estudiante de posgrado debido a que, la satisfacción, es una resultante de naturaleza eminentemente subjetiva; como lo sostuvimos en otro trabajo anterior¹: Los estudios de satisfacción están dirigidos a reconocer que la “satisfacción es el resultado de un proceso que se da en el sujeto, por lo que se trata de un fenómeno esencialmente subjetivo. Es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, con lo que el sujeto desea y con el resultado que espera”². De esta manera, la satisfacción resulta ser un sentimiento de bienestar o placer que se siente cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad; tiene por tanto una connotación subjetiva que resulta de la relación buena o mala que se ha producido entre las partes, en nuestro caso, la relación que durante cuatro semestres de los estudios de posgrado se ha establecido entre estudiantes, profesores, director y personal administrativo, así como los usos de los servicios de la universidad.

También estamos considerando que una gestión de calidad como la que se ha asumido en la universidad, está considerando al estudiante como un cliente; en este sentido, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) establece que las organizaciones dependen de sus clientes en consecuencia deberían de comprender y atender sus necesidades presentes y futuras, dedicándose en actualizarse y cubrir más allá de sus expectativas (ISO, 2005).

Por otro lado en la versión de ISO 9001 (ISO, 2008) se establece que en una gestión de calidad, la información que se recaba del cliente no solo se debe servir para efectuar el seguimiento permanente del cliente sino que debe dar lugar a la formulación de planes de mejora continua. En este sentido, el Observatorio de la Empleabilidad de la Facultad, alcanza a los directivos de la gestión educativa los resultados que expresan la imagen que se vienen formando los usuarios de los servicios educativos de la Sección de Posgrado.

También habría que tener en cuenta que los estudios de satisfacción dentro de un enfoque de relación estudiante–cliente, requiere de otra precisión conceptual, para lo cual, acudimos a las Normas ISO 9000 que contemplan la figura de un sistema de gestión de calidad. En este caso, la norma ISO 9000, señala que la “satisfacción del cliente es el resultado de una comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor adquirido al finalizar la relación comercial”³.

Por otro lado, en la norma ISO 9000:2005, la “satisfacción al cliente”, se conceptúa como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos; en este caso se advierte que incluye

¹ Estudio de satisfacción de los Estudiantes del X Ciclo 2018-II. Observatorio de la Empleabilidad. Facultad de Ciencias Administrativa y Recursos Humanos.

² Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/27613/ReiDoCrea-Vol.2-Art.6-Abarca-Caceres-Jimenez-Moraleda-Romero.pdf;jsessionid=2FDB6E6FB3420DC2A2AB59F04C24F1A3?sequence=1>

³ Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

las muestras de insatisfacción, lo que refleja bajos niveles de comunicación o expectativas que pueden significar un cambio de la institución que presta el servicio.

- **Principios de gestión de la calidad**

Para brindar una educación de calidad las normas ISO 9000⁴, han identificado ocho principios de gestión de calidad, que pueden usar de referencia a las autoridades educativas de la facultad, lo que contribuirá a la mejora continua del desempeño formativo en el que está comprometida la facultad y la universidad.



- Enfoque al cliente:** Entendida como un servicio que se brinda a la comunidad de donde provienen los estudiantes, para lo cual se deben de satisfacer las necesidades y exigencias del posgrado y las expectativas del mercado.
- Liderazgo:** Las autoridades y los directores principalmente, deben crear las condiciones internas de unidad y orientación de la facultad para que cada integrante de la organización se involucre en el proceso y los logros de la facultad.
- Participación del personal:** El involucramiento de los docentes y todo el personal administrativo de cada nivel resulta esencial en el desempeño y los resultados que busca la organización.

⁴ Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

- d) **Enfoque basado en procesos:** Un objetivo educativo es alcanzado con eficiencia cuando las actividades y los recursos son gestionados como un proceso.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización deberá ser un objetivo permanente de la facultad y la Sección de Posgrado.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información y los resultados de las investigaciones efectuadas.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el estudiante:** Una organización educativa y sus estudiantes son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La Norma ISO 9001 especifica así mismo, los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente⁵ y en nuestro caso del estudiante de posgrado.

Con el propósito de evaluar la satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional recibida durante los cuatro semestres que han permanecido en la facultad, se realizó una medición estratégica sobre la forma cómo nos perciben los estudiantes a quienes se les ha brindado una educación de calidad, la misma que ha estado respaldada por una serie de actualizaciones de los programas educativos conforme evoluciona la ciencia, como lo demanda el mercado y el propio desarrollo del país. Adicionalmente, en la búsqueda de garantizar una educación de calidad, la facultad ha tenido la preocupación de someterse a ser evaluada por organismos que evalúan nacional e internacionalmente la calidad educativa de los programas de maestría y doctorado que conduce la Sección de Posgrado, así como las cuatro carreras profesionales que se imparten en la facultad: Administración, Administración de Negocios Internacionales, Gestión de Recursos Humanos y Marketing.

En el presente año 2019, la Facultad se encuentra en acciones preparatorias del proceso de acreditación con la **Acreditación Internacional AACSB** (The Association to Advance Collegiate Schools of Business) que es el principal y más prestigioso organismo en acreditación de Escuelas de Negocios a nivel internacional, y su reconocimiento representa el más alto logro para las Escuelas de Negocios en todo el mundo, del cual queremos ser parte. Se tiene conocimiento que de las 13,000 Escuelas de Negocios que hay en el mundo, menos del 5% han logrado ser acreditadas por AACSB.

Lo importante de una acreditación por AACSB es que exige un proceso continuo de revisión y mejora interna, en tal sentido la Escuela de Negocios de la Facultad, debe someterse a una rigurosa revisión interna cada cinco años con los estándares adoptados últimamente por la AACSB.

Dentro de esta lógica de buscar y garantizar la calidad educativa, la facultad en los últimos diez años ha requerido la participación y evaluación del proceso formativo que se imparte a los siguientes organismos de acreditación internacional y nacional que los apreciamos en el siguiente recuadro:

⁵ Recuperado: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

ACBSP	Accreditation Council for Business Schools and Programs		Obtenida en noviembre de 2008, ratificada por 10 años en 2018.	Estados Unidos
ECBE	European Council for Business Education		Obtenida en mayo de 2009 y ratificada en 2019.	Bélgica
ACSUG	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia		Obtenida en 2012	España
SINEACE	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa		Obtenida por homologación de la acreditación con ACBSP.	Perú
AACSB	La Acreditación Internacional AACSB (The Association to Advance Collegiate Schools of Business) es el principal y más prestigioso organismo en acreditación de Escuelas de Negocios a nivel internacional, y su reconocimiento representa el más alto logro para las Escuelas de Negocios en todo el mundo.		Acciones preparatorias del proceso de acreditación con AACSB.	Estados Unidos

CAPÍTULO DOS
METODOLOGÍA PARA EVALUAR LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN

Ficha técnica

Alcance del estudio:	Estudiantes del posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos
Período de recopilación de datos:	Mayo, ciclo 2019-I
Unidad de análisis	Estudiantes de la Sección de posgrado de los ciclos I al IV de los programas de maestría MBA y MGRH y del ciclo IV al VI del doctorado.
Tamaño de la muestra:	61 estudiantes
Responsable de procesamiento:	Área de Procesamiento Estadístico
Fecha de presentación	Julio 2019

I. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Conocer la percepción de los estudiantes del posgrado (maestría y doctorado) con respecto a su formación especializada e investigativa y los servicios brindados por la facultad.

II. MÉTODO DE RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**A. Método de recopilación**

El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los estudiantes de la Sección de posgrado, el mismo que contenía los siguientes aspectos:

- Bloque 1: Datos del estudiante de maestría y doctorado
- Bloque 2: Status de la maestría y/o doctorado
- Bloque 3: Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional
- Bloque 4: Satisfacción con los profesores del posgrado
- Bloque 5: Satisfacción sobre la promoción de la investigación
- Bloque 6: Satisfacción con los ambientes educativos
- Bloque 7: Satisfacción con el apoyo administrativo
- Bloque 8: Satisfacción general

B. Procesamiento

El procesamiento de los datos recabados se realizó mediante el software MS Excel, donde se elaboraron las tablas y gráficos correspondientes.

C. CRITERIOS DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- a. Para la presentación de los resultados se han adoptado los siguientes resultados:
 - i. En todas las tablas, univariadas y bivariadas, se colocarán las cantidades y los porcentajes correspondientes.
 - ii. Los porcentajes se truncarán a dos posiciones decimales.

- iii. Por efectos del truncado de los valores puede suceder ocasiones en que aparentemente los porcentajes totalizan un valor mayor o menos al 100%, lo cual no implica algún tipo de error.

Ejemplo:		
Pregunta X	Cantidad estudiantes	Porcentaje estudiantes
Categoría 1	40	16.67
Categoría 2	40	16.67
Categoría 3	40	16.67
Categoría 4	120	50.00
Total	240	100.00

Aparentemente los porcentajes totalizan 100.01%, pero internamente la suma es correcta, 100%.

CAPÍTULO TRES
DATOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO

I. DATOS DE LOS ESTUDIANTES

A. Sexo de los estudiantes

El presente estudio que evalúa por primera vez los grados de satisfacción de los estudiantes de la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos del período académico 2019-I, trabajados por el Área de Procesamiento Estadístico, está conformado por una muestra de 61 estudiantes que integran los grupos de maestría y doctorado; de los cuales el 60.66% son hombres y el 39.34% son mujeres. Tabla 1 y Gráfico 1.

Tabla 1. Sexo de los estudiantes de posgrado		
Sexo	N° Estudiantes	% Estudiantes
Hombre	37	60.66
Mujer	24	39.34
Total	61	100.00

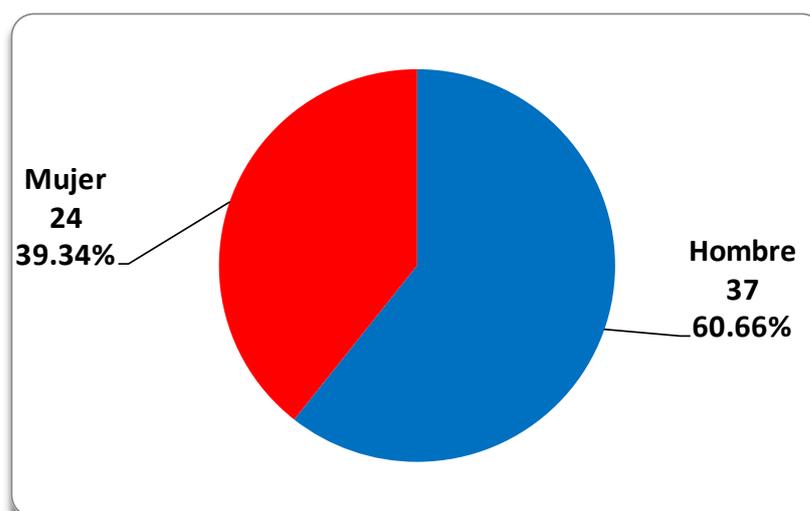


Gráfico N° 1. Sexo de los estudiantes de posgrado

B. Lugar de nacimiento

Con relación al lugar de nacimiento de los estudiantes de posgrado, el 98.36% son de nacionalidad peruana y el 1.64% es de otro de otro país, concretamente brasileño; la participación de los estudiantes que estudian en la Sección de Posgrado, como se aprecia, tiene una mayor preferencia en los estudiantes de nacionalidad peruana. Tabla 2 y Gráfico 2.

Gráfico N° 2. Lugar de nacimiento de los estudiantes		
País	N° Estudiantes	% Estudiantes
Perú	60	98.36
Brasil	1	1.64
Total	61	100.00

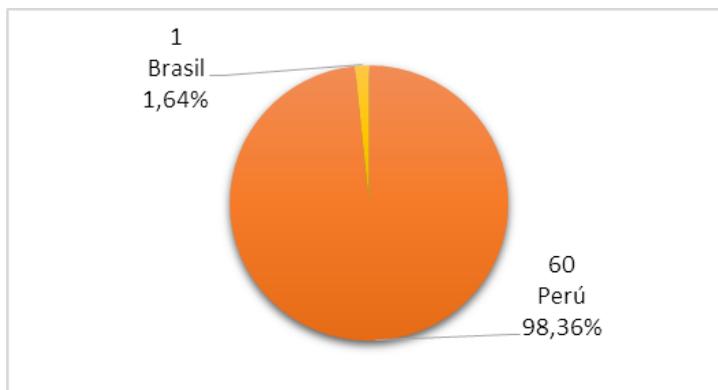


Gráfico N° 2. Lugar de nacimiento de los estudiantes

C. Departamento de nacimiento

En cuanto al lugar de nacimiento se aprecia que el 77.05% de los estudiantes de posgrado han nacido en Lima, el 21.31% indican que su lugar de nacimiento es provinciano y el 1.64% es extranjero. Tabla 3 y Gráfico 3.

Tabla N° 3. Departamento de nacimiento		
Dpto. / Región	N° Estudiantes	% Estudiantes
Lima	47	77.05
Otras Provincias	13	21.31
Extranjero	1	1.64
Total	61	100.00

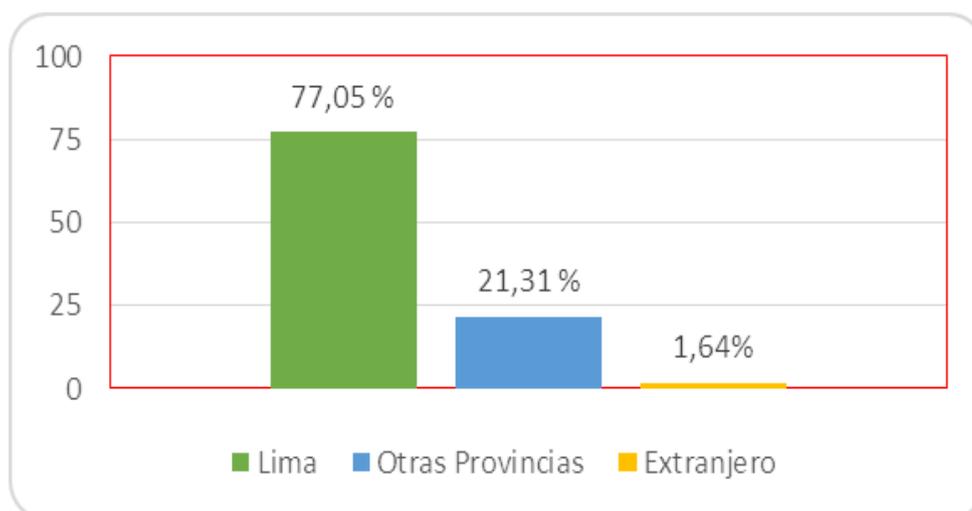


Gráfico N° 3. Departamento de nacimiento

D. Sede de residencia en Lima

En cuanto a la residencia de los egresados de posgrado, se observa que el 100% viven en Lima; este factor revela que la cercanía geográfica al trabajo constituye una razón de la elección para seguir estudios de posgrado. Tabla N° 4 y Gráfico N° 4.

Tabla N° 4. Sede de residencia		
Dpto. / Región	N° Estudiantes	% Estudiantes
Lima	61	100.00
Total	61	100.00

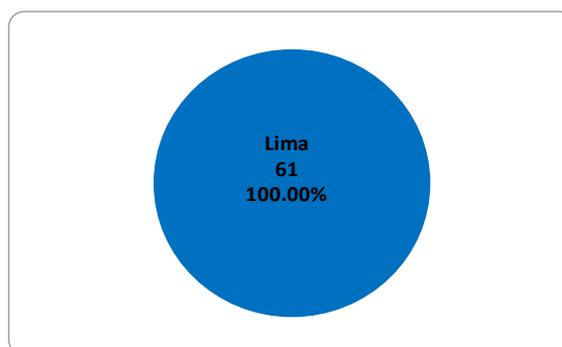


Gráfico N° 4. Sede de residencia

E. Estado civil de los estudiantes de posgrado

Con relación al estado civil de los estudiantes de posgrado, el 46.62% se encuentran solteros y casi en igual proporción se encuentran los que se han casado (42.62%), por otro lado, el 6.56% se encuentran divorciados y hay un 8.20% que están viudos. Tabla N° 5 y Gráfico N° 5.

Tabla N° 5. Estado civil de los estudiantes de posgrado		
Estado civil	N° Estudiantes	% Estudiantes
Soltero (a)	26	42.62
Casado (a)	26	42.62
Divorciado (a)	4	6.56
Viudo (a)	5	8.20
Total	61	100.00

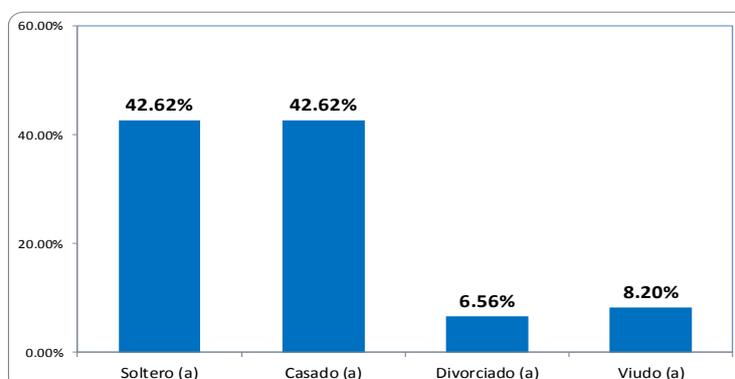


Gráfico N° 5. Estado civil de los egresados

F. Edad de los estudiantes de posgrado

Tres son los grupos de edad donde se concentra la mayor cantidad de estudiantes de posgrado; el 34.43% de los estudiantes, sus edades superan los 41 años de edad, el 24.59% sus edades oscilan entre los 36 y 40 años de edad, el 18.03% tienen edades que oscilan entre los 31 y 35 años y el 8.20% posee edades entre los 20 y 25 años. El dato pone de manifiesto que a mayor edad, los estudiantes poseen mayor capacidad económica para atender las exigencias de los estudios de posgrado, como también mayor es su necesidad de contar con grados académicos que les brindan nuevas competencias para su mejor desenvolvimiento profesional. Tabla N° 6 y Gráfico N° 6.

Tabla N° 6. Edad de los egresados		
Edad	N° Estudiantes	% Estudiantes
De 20 a 25 años	5	8.20%
De 26 a 30 años	9	14.75%
De 31 a 35 años	11	18.03%
De 36 a a 40 años	15	24.59%
De 41 años a más	21	34.43%
Total	61	100.00%

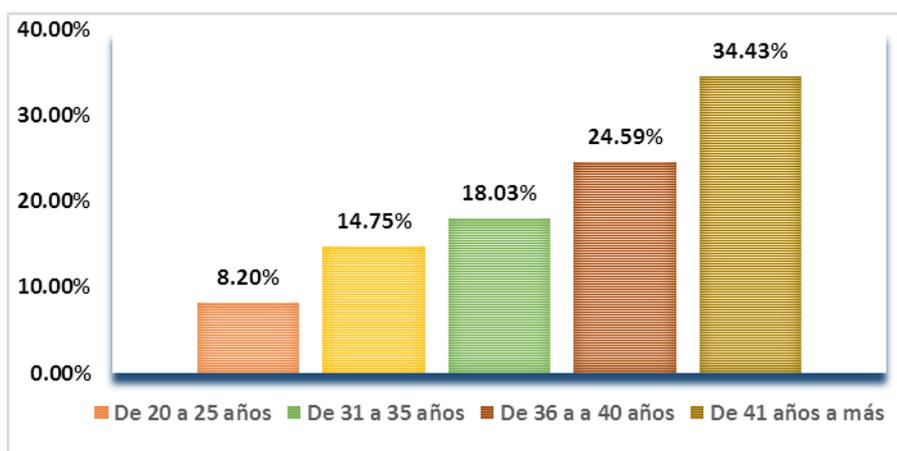


Gráfico N° 6. Edad de los egresados de posgrado

CAPÍTULO CUATRO

STATUS DEL POSGRADO

I. Status del Posgrado

A. Maestría y doctorado

Con relación a los estudios de posgrado que se encuentran siguiendo los estudiantes, se aprecia que del total de la muestra, el 39.34% siguen la maestría en Administración de Negocios, el 34.43% estudian Gestión de Recursos y el 26.23% participan de un doctorado en Administración. Tabla N° 7 y Gráfico N° 7.

Tabla N° 7. Status de la maestría y/o doctorado		
Posgrado	N° Estudiantes	% Estudiantes
Doctorado en Administración	16	26.23%
Maestría en Administración de Negocios	24	39.34%
Maestría en Gestión de Recursos Humanos	21	34.43%
Total	61	100.00%

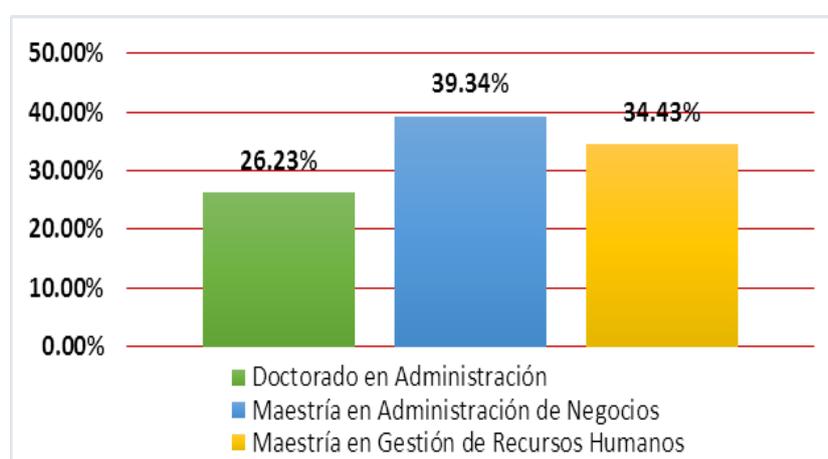


Gráfico N° 7. Status de la maestría y/o doctorado

B. Año que ingresó a los estudios de posgrado

La muestra revela que existe una demanda creciente de los estudiantes por seguir los cursos de posgrado que oferta la Sección de Posgrado; en este sentido, mientras antes del año 2015 los ingresantes representaban el 8.20%, el año 2016 se duplicó la demanda totalizando 16.39%, el 2017 ascendió a 27.87% y el 2018 totalizó 31.15%; en el presente año, considerando solo el primer semestre, la demanda se muestra similar al del año 2016 (16.39%). Tabla N° 8 y Gráfico N° 8.

Tabla N° 8. Año que ingreso a posgrado		
Año que ingreso	N° Estudiantes	% Estudiantes
Antes 2015	5	8.20%
2016	10	16.39%
2017	17	27.87%
2018	19	31.15%
2019	10	16.39%
Total	61	100.00%

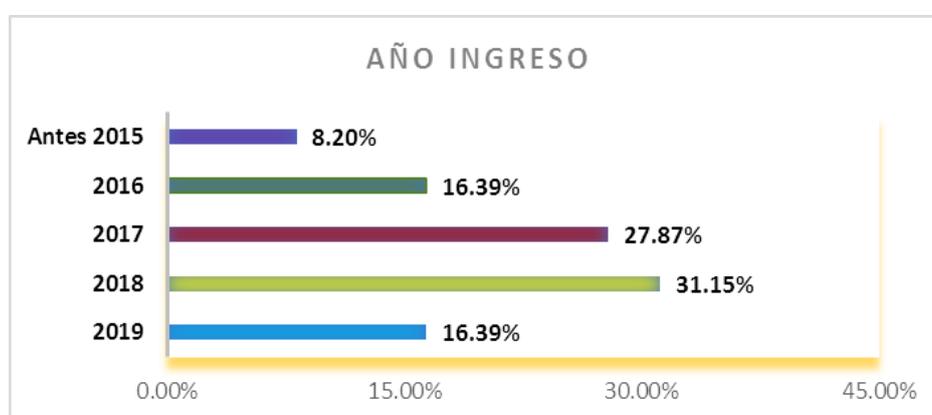


Gráfico N° 8. Año que ingresó a posgrado

C. Año que egresarán los estudiantes de posgrado

Respecto al año en el que egresarán los estudiantes que siguen el posgrado, se observa que el año 2018 lo hizo el 3.28%, el 2019 egresará el 59.02%, el 2020 también egresará el 34.43%, mientras que el 2021 egresarán el 3.28%. Tabla N° 9 y Gráfico N° 9.

Tabla N° 9. Año que egresarán del posgrado		
Año que egresaron / egresarán	N° Estudiantes	% Estudiantes
2018	2	3.28%
2019	36	59.02%
2020	21	34.43%
2021	2	3.28%
Total	61	100.00%

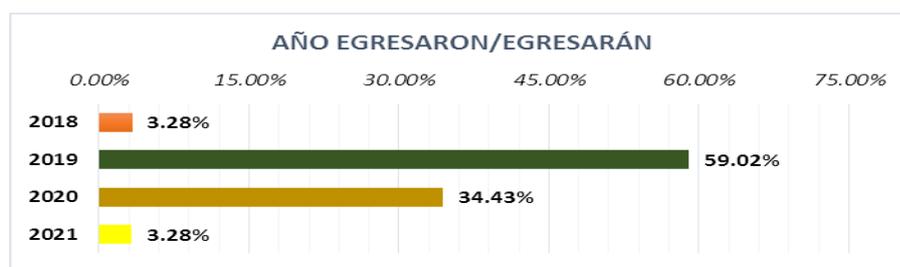


Gráfico N° 9. Año que egresarán del posgrado

D. Interrupción de los estudios de posgrado

Resulta significativo observar que en el caso de los estudiantes de posgrado también se presentan casos de interrupción de los estudios y si bien los porcentajes son relativamente bajos, según la muestra, sin embargo el 11.48% que manifestó que sí se ha visto en la necesidad de interrumpir los estudios, resulta ser una cantidad de estudiantes a considerar, donde debe resultar significativo identificar las razones de la interrupción de los estudios. Tabla N° 10 y Gráfico N° 10.

Interrupción	N° Estudiantes	% Estudiantes
Si	7	11.48
No	54	88.52
Total	61	100.00

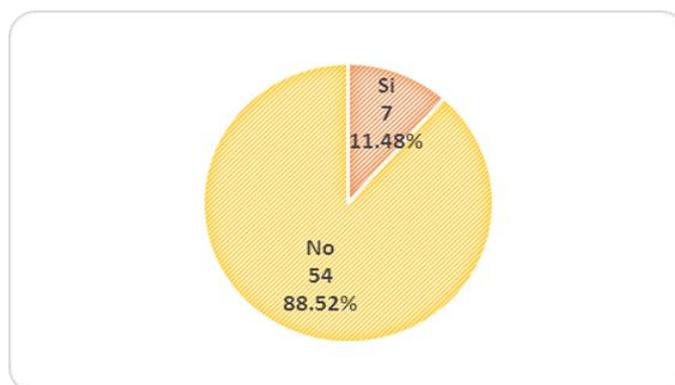


Gráfico N° 10. Interrupción de los estudios de posgrado

E. Tiempo de la interrupción

Con relación al tiempo que duró la interrupción de los estudios de posgrado, el 28.57% señaló que lo hizo durante un semestre, en igual proporción se expresan los que dejaron de estudiar durante dos semestres; también se da el caso de un 42.86% que dejó de estudiar más de un año. Tabla N° 11 y Gráfico N° 11.

Interrupción	N° Estudiantes	% Estudiantes
Un semestre	2	28.57
Dos semestres	2	28.57
Más de un año	3	42.86
Total	7 (*)	100.00

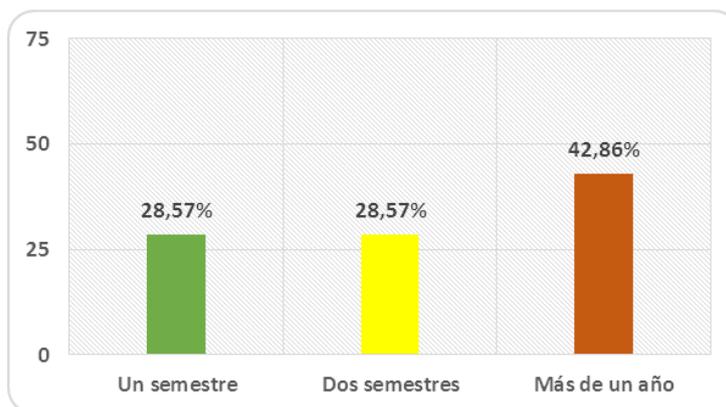


Gráfico N° 11. Tiempo de interrupción de los estudios

(*) Solo 7 encuestados manifestaron interrupción de estudios

F. Motivo de la interrupción

En cuanto a la motivación como causa de la interrupción de los estudios de posgrado, se observa que para un 28.57% la razón respondía a motivaciones familiares, el 42.86% señaló que dejó de estudiar por motivos de viaje y otro 28.57% señaló que se trató de otras razones. Tabla N° 12 y Gráfico N° 12.

Tabla N° 12. Motivo de la interrupción		
Motivo	N° Estudiantes	% Estudiantes
Razones familiares	2	28.57%
Viaje	3	42.86%
Otra razón	2	28.57%
Total general	7	100.00%

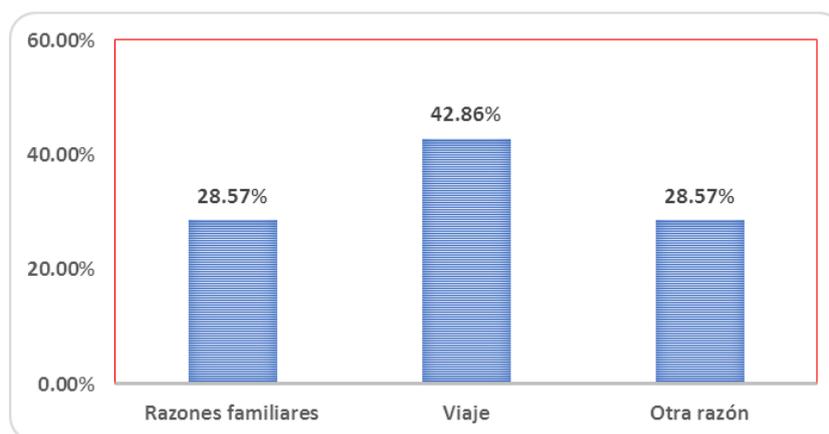


Gráfico N° 12. Motivo de la interrupción

G. Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional

Dado que los estudiantes de los cursos de posgrado son profesionales con experiencia en el campo profesional, la encuesta pone de manifiesto que hay un 16.39% de estudiantes de maestría y doctorado que la especialidad que siguen no se encuentra relacionado con su empleo o ejercicio profesional; hay por otro lado un 83.61% que reconocen que los cursos de posgrado que están llevando si están relacionados con su actividad profesional y el trabajo en el que se desempeñan. Tabla N° 13 y Gráfico N° 13.

Tabla N° 13. Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional		
Relación	N° Estudiantes	% Estudiantes
Si	51	83.61
No	10	16.39
Total	61	100.00

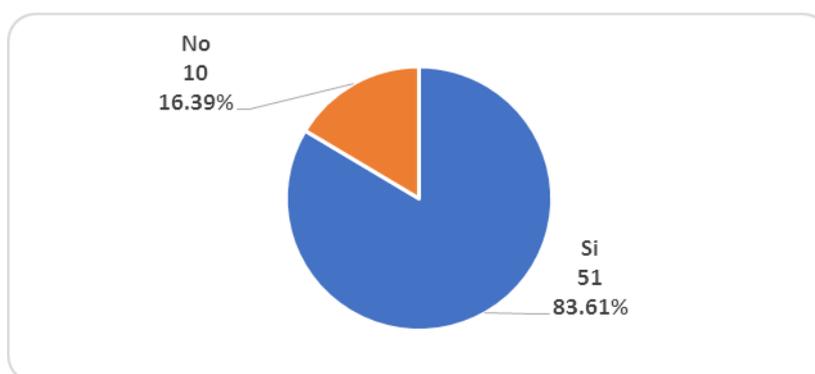


Gráfico N° 13. Relación de la maestría y/o doctorado con el trabajo profesional

H. Desarrollo de las competencias profesionales

Preguntados los encuestados si durante el desarrollo de las asignaturas, tanto los que siguen la maestría como el doctorado, percibieron que los profesores desarrollaron las competencias de sus profesiones y del perfil de la maestría y el doctorado respectivo; al respecto, el 96.72% reconocieron que si lo hicieron, solo el 3.28% señalaron que no. De modo que hay un amplio reconocimiento de los estudiantes que los profesores de las diversas asignaturas desarrollaron las competencias de los perfiles de los posgrado que están estudiando. Tabla N° 14 y Gráfico N° 14.

Tabla N° 14. Desarrollo de las competencias profesionales		
Contribución	N° Estudiantes	% Estudiantes
Si	59	96.72%
No	2	3.28%
Total	61	100.00%

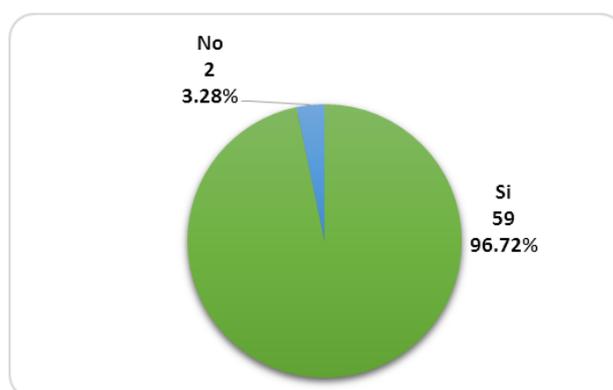


Gráfico N° 14. Desarrollo de las competencias profesionales

I. Percepción de mejora de su situación laboral

En cuanto a que los estudios de posgrado mejorarán su situación laboral actual, el 96.72% señaló y reconoce los estudios de posgrado que siguen, sí contribuirá a mejorar significativamente su situación laboral, solo un 3.28% manifestó que no se produciría tal beneficio. Tabla N° 15 y Gráfico N° 15.

Tabla N° 15. Percepción de su situación laboral		
Situación laboral	N° Estudiantes	% Estudiantes
Si	59	96.72
No	2	3.28
Total	61	100.00

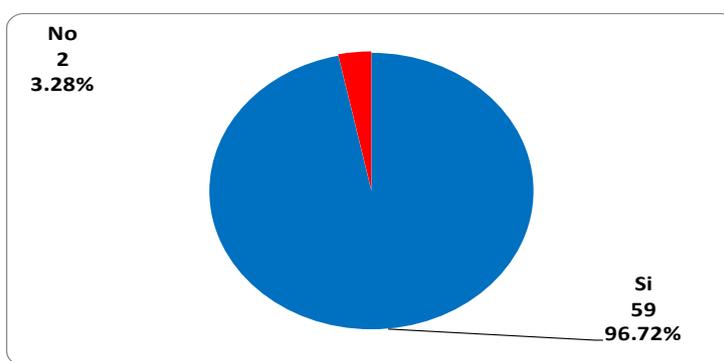


Gráfico N° 15. Percepción de su situación laboral

CAPITULO CINCO

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE MAESTRÍA Y/O DOCTORADO

I. SATISFACCIÓN CON LOS PROFESORES DEL POSGRADO. (%)

En cuanto a los grados de satisfacción que expresan los estudiantes del posgrado de maestría y doctorado, se observa que el 95.08% manifiestan su satisfacción entre “muy satisfecho” (29.51%) y “satisfecho” (65.57%) con relación a la enseñanza que brindan los profesores; respecto al dominio del profesor y la actualidad de los temas que trata, el 98.36% manifestó mostrarse entre “muy satisfecho” (37.70%) y “satisfecho” (60.66%); en lo que se refiere a la metodología de enseñanza el 83.61% se muestra “muy satisfecho” (24.59%) y “satisfecho” (59.02%); en cuanto al uso de los recursos TIC el 80.33% manifestó estar “muy satisfecho” (24.59%) y “satisfecho” (55.74%), y finalmente, en cuanto a la accesibilidad e interés de los profesores por los temas de los estudiantes el 88.52% manifestó encontrarse “muy satisfecho” (24.59%) y “satisfecho” (63.93%). Hay pues, un alto reconocimiento de los estudiantes del posgrado con relación al desempeño y calidad de los profesores en los cinco aspectos evaluados. Tabla N° 16 y Gráfico N° 16.

Tabla N° 16. Satisfacción con los profesores del posgrado						
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
La enseñanza brindada por los profesores	18	40	3	0	0	61
	29.51%	65.57%	4.92%	0.00%	0.00%	
El profesor demuestra dominio y actualidad en el curso a su cargo	23	37	1	0	0	61
	37.70%	60.66%	1.64%	0.00%	0.00%	
Sobre la metodología de la enseñanza	15	36	10	0	0	61
	24.59%	59.02%	16.39%	0.00%	0.00%	
Uso de los recursos TIC adecuados	15	34	12	0	0	61
	24.59%	55.74%	19.67%	0.00%	0.00%	
Accesibilidad e interés por los temas de los estudiantes	15	39	6	1	0	61
	24.59%	63.93%	9.84%	1.64%	0.00%	

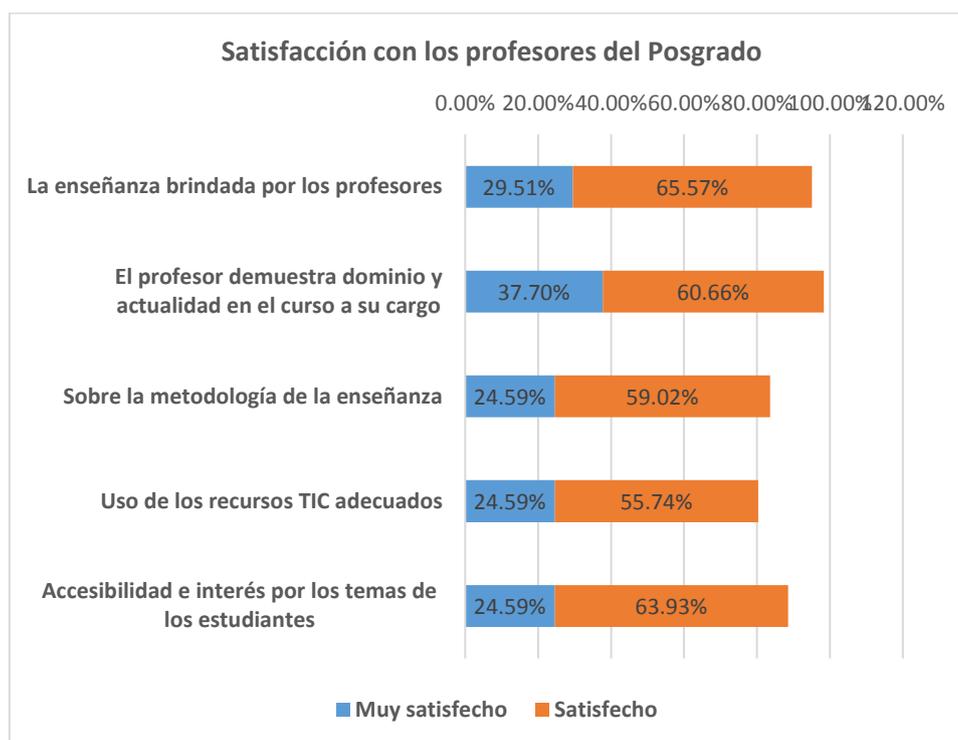


Gráfico N° 16. Satisfacción con los profesores de la sección de posgrado

II. SATISFACCIÓN SOBRE LA PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con relación a la promoción y profundización de la investigación aplicada y teórica por parte de los profesores, se aprecia que los estudiantes de la sección de posgrado, reconoce que la facultad cuenta con Líneas de Investigación que son promovidas entre los estudiantes y les sirven de referencia para el desarrollo de sus tesis de grado; en este sentido, el 85.25% de se sienten “muy satisfechos” (22.95%) y “satisfechos” (62.30%); respecto a la promoción de temas de investigación por los docentes que conducen las asignaturas el 83.61% se sintió “muy satisfecho” (21.31%) y “satisfecho” 62.30%).

Los estudiantes del posgrado también reconocen el dominio que tienen los profesores investigadores sobre la metodología, al respecto el 85.25% manifestó estar “muy satisfecho” (32.79%) y “satisfecho” (52.46%); en cuanto a la estimulación de los profesores alentando a los estudiantes a realizar investigaciones aplicadas, el 75.45% dijo estar “muy satisfecho” (29.51%) y “satisfecho” (62.30%); respecto a la motivación para que los estudiantes del posgrado escriban artículos científicos el 68.85% expresó estar “muy satisfecho” (27.87%) y “satisfecho” (.40.98%); finalmente, en cuanto a si la tesis que vienen desarrollando constituyen una contribución al desarrollo del país o a resolver problemas de la empresa, el 77.05% manifestó estar “muy satisfecho” (22.95%) y “satisfecho” (54.10%); lo que quiere decir que son investigaciones de efectivas contribuciones intelectuales y solución de problemas prácticos. Tabla N° 17 y Gráfico N° 17.

Tabla N° 17. Satisfacción sobre la promoción de la investigación						
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Líneas de investigación determinadas en el posgrado	14	38	7	0	2	61
	22.95%	62.30%	11.48%	0.00%	3.28%	
Promoción de temas de investigación en las asignaturas	13	38	8	0	2	61
	21.31%	62.30%	13.11%	0.00%	3.28%	
Profesores investigadores y dominan la metodología	20	32	7	0	2	61
	32.79%	52.46%	11.48%	0.00%	3.28%	
Aliento a su proyecto de investigación	18	28	13	0	2	61
	29.51%	45.90%	21.31%	0.00%	3.28%	
Orientación en la producción de artículos científicos en el posgrado	17	25	16	0	3	61
	27.87%	40.98%	26.23%	0.00%	4.92%	
Contribución de sus tesis al desarrollo del país y/o la empresa	14	33	10	2	2	61
	22.95%	54.10%	16.39%	3.28%	3.28%	



Gráfico N° 17. Satisfacción sobre la promoción de la investigación

III. SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES EDUCATIVOS.

La opinión de los estudiantes del posgrado con relación a los ambientes educativos que utilizan a diario, muestran los siguientes grados de satisfacción: para el 75.41% las aulas son suficiente cómodas, en ese sentido fue calificado como “muy satisfecho” el 14.75% y “satisfecho” el 60.66%; en cuanto a la biblioteca y su acceso a libros y documentación actualizada el 63.93% indicó sentirse “muy satisfecho” (8.20%) y “satisfecho” (55.74%).

Respecto al acceso a equipos audiovisuales y multimedia el 85.25% manifestó que se sentía “muy satisfecho” (22.95%) y “satisfecho” (62.30%); en cuanto al acceso a la red inalámbrica el 75.41% de los estudiantes manifestó estar “muy satisfecho” (22.95%) y “satisfecho” (62.30%); en lo que se refiere a los espacios virtuales de contar con página web, correo electrónico, plataforma Blackboard y otras herramientas TIC, el 90.16% manifestó estar “muy satisfecho” (19.67%) y “satisfecho” (70.49%); respecto al acceso a cafeterías el 50.82% expresó encontrarse “muy satisfecho” (8.20%) y “satisfecho” (42.62%). En cuanto a los servicios higiénicos el 70.49% manifestó estar “muy satisfecho” (8.20%) y “satisfecho” (62.30%); finalmente, respecto a la atención primaria de la salud el 70.49% expresó sentirse “muy satisfecho” (9.84%) y “satisfecho” (52.46%). Cabe destacar que de todos los servicios la opinión sobre los servicios de cafetería tiene casi a la otra mitad de los estudiantes con una opinión de insatisfacción. Tabla N° 18 y Gráfico N° 18.

Tabla N° 18. Satisfacción con los ambientes educativos						
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Las aulas son lo suficiente cómodas	9 14.75%	37 60.66%	12 19.67%	2 3.28%	1 1.64%	61
La biblioteca cuenta con libros y documentación actualizada	5 8.20%	34 55.74%	11 18.03%	2 3.28%	9 14.75%	61
Cuentan los salones con equipos audiovisuales y multimedia	14 22.95%	38 62.30%	9 14.75%	0 0.00%	0 0.00%	61
Hay acceso a la red inalámbrica de la universidad	10 16.39%	36 59.02%	10 16.39%	4 6.56%	1 1.64%	61
Cuentan con espacios virtuales	12 19.67%	43 70.49%	3 4.92%	1 1.64%	2 3.28%	61
Cafeterías	5 8.20%	26 42.62%	20 32.79%	8 13.11%	2 3.28%	61
Servicios higiénicos adecuados	5 8.20%	38 62.30%	13 21.31%	5 8.20%	0 0.00%	61
Servicio médico (de atención primaria de la salud)	6 9.84%	32 52.46%	8 13.11%	2 3.28%	13 21.31%	61

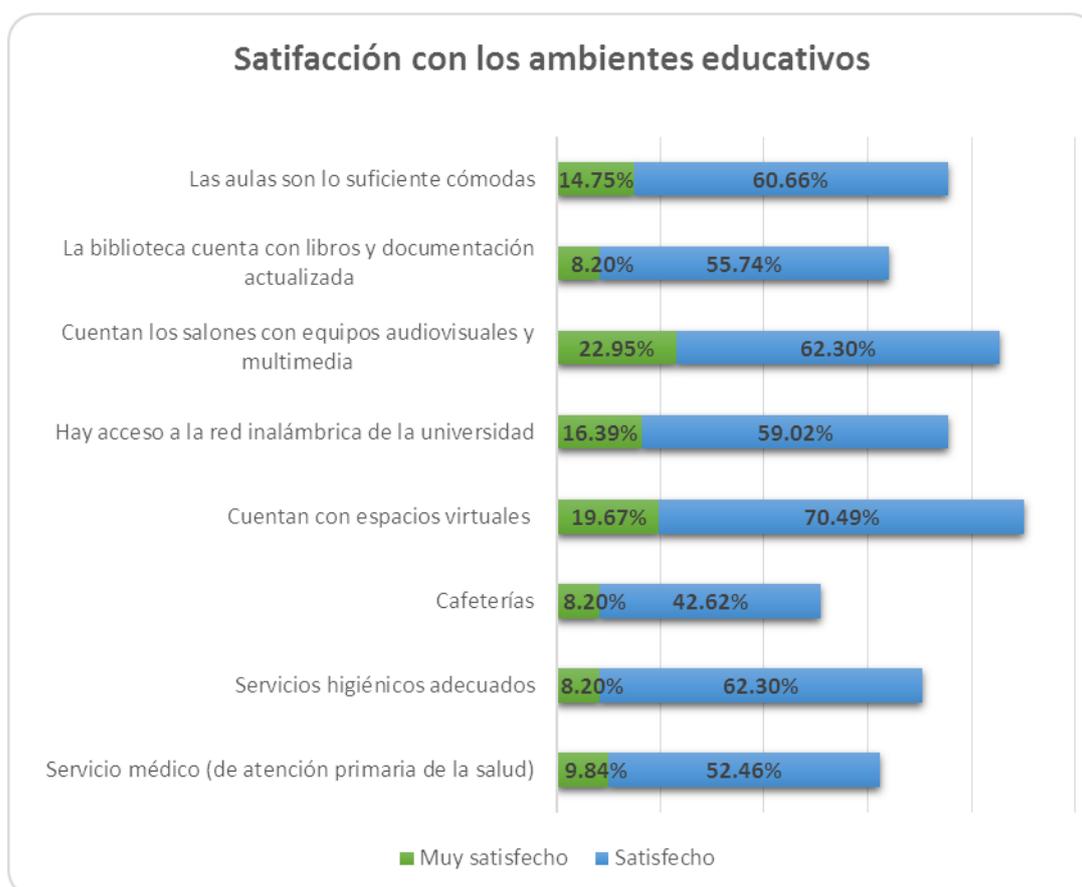


Gráfico N° 18. Satisfacción con los ambientes educativos

IV. SATISFACCIÓN CON EL APOYO ADMINISTRATIVO

Los estudiantes de la Sección de Posgrado tanto de maestría como doctorado, indican con relación al desempeño de la organización administrativa lo siguiente: la satisfacción sobre la atención que brinda la Dirección de la Sección de Posgrado llega al 96.72% que se siente “muy satisfecho” (39.34%) y “satisfecho” (57.38%); en cuanto al accionar de la Oficina de Registros Académicos el 95.08% calificó de “muy satisfecho” (31.15%) y “satisfecho” (63.93%); en cuanto al desempeño de la Coordinación Académica el 100% la calificó de “muy satisfecha” (40.98%) y “satisfecha” (59.02%).

En cuanto a la atención que brinda la Oficina de Tesorería, el 81.97% manifestó sentirse “muy satisfecho” (21.31%) y “satisfecho” (60.66%); la biblioteca brinda un servicio cuya satisfacción por los estudiantes llega al 73.77% que se siente “muy satisfecho” (18.03%) y “satisfecho” 55.74%); respecto a la actuación de la Oficina de Aulas Virtuales, el 83.61% consideró estar “muy satisfecho” (22.95%) y “satisfecho” (62.30%); finalmente, sobre el accionar de la Mesa de Partes el 81.97% calificó de estar “muy satisfecho” (19.67%) y “satisfecho” (62.30%). Tabla N° 19 y Gráfico N° 19.

Tabla N° 19. Satisfacción con el apoyo administrativo						
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Dirección de la Sección de Posgrado	24	35	0	1	1	61
	39.34%	57.38%	0.00%	1.64%	1.64%	
Oficina de Registros Académicos	19	39	0	0	3	61
	31.15%	63.93%	0.00%	0.00%	4.92%	
Coordinación Académica	25	36	0	0	0	61
	40.98%	59.02%	0.00%	0.00%	0.00%	
Oficina de Tesorería	13	37	4	1	6	61
	21.31%	60.66%	6.56%	1.64%	9.84%	
Biblioteca	11	34	4	2	10	61
	18.03%	55.74%	6.56%	3.28%	16.39%	
Oficina de Aulas Virtuales	14	37	6	0	4	61
	22.95%	60.66%	9.84%	0.00%	6.56%	
Mesa de Partes	12	38	2	0	9	61
	19.67%	62.30%	3.28%	0.00%	14.75%	

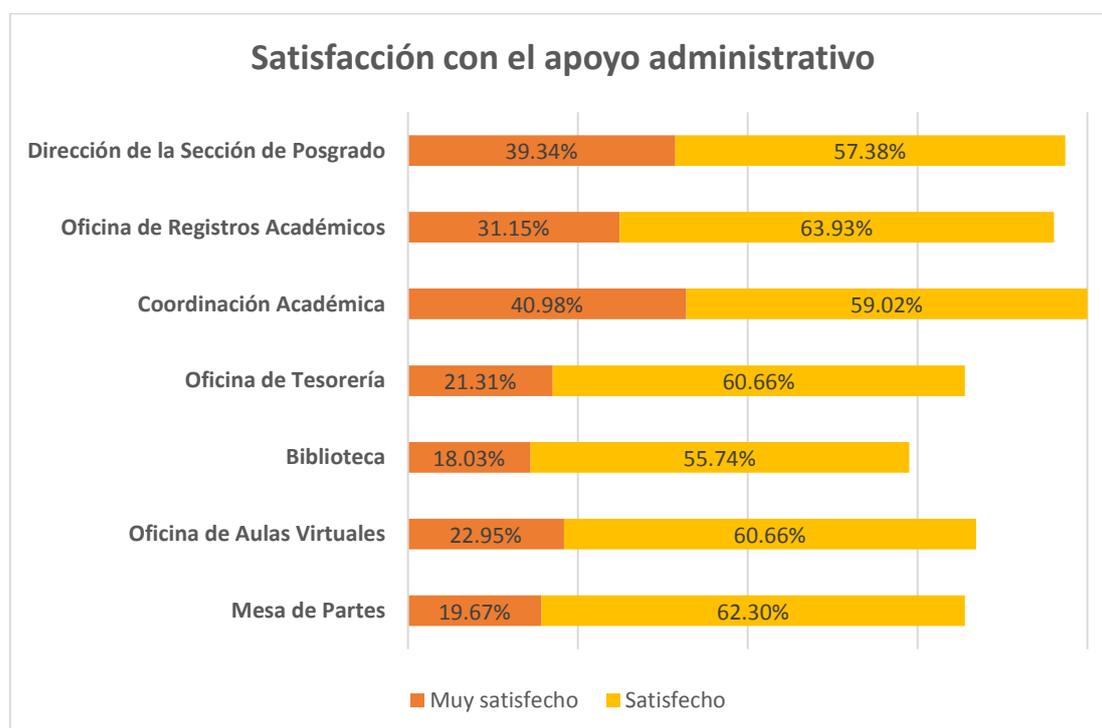


Gráfico N° 19. Satisfacción con el apoyo administrativo

V. SATISFACCIÓN EN GENERAL

La satisfacción que manifiestan los estudiantes integrantes de la muestra en cinco indicadores de medición permiten apreciar lo siguiente: el 75.41% reconoce estar “muy de acuerdo” y “de acuerdo” en volver a elegir a la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos para seguir estudios de posgrado; en cuanto a reconocer si la formación que brinda el posgrado es de buena calidad el 77.05% dijo estar “muy de acuerdo” y de “acuerdo”; por otro lado, el 78.69% también indica estar “muy de acuerdo” y de “acuerdo” que a la finalización de los estudios de posgrado se incrementarán sus expectativas laborales; así mismo el 75.41% admite estar “muy de acuerdo” y “de acuerdo” que si se realizaran comparaciones competitivas con otras instituciones educativas la Sección de Posgrado tendría una apreciación favorable; respecto a si reciben una formación donde se destacan valores éticos y morales, el 86.89% manifestó estar “muy de acuerdo” y de “acuerdo”; por último, el reconocimiento que con los estudios de posgrado está contribuyendo con el desarrollo del país y el mejoramiento de las empresas el 90.16% expresó estar “muy de acuerdo” y “de acuerdo”. Tabla N° 20 y Gráfico N° 20.

Tabla N° 20. Satisfacción general						
Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
Si tuviera oportunidad de elegir otra vez donde realizar los estudios de posgrado, elegiría nuevamente a la USMP	18	28	7	2	6	61
	29.51%	45.90%	11.48%	3.28%	9.84%	
En términos generales la formación de posgrado que recibí es de buena calidad	16	31	6	4	4	61
	26.23%	50.82%	9.84%	6.56%	6.56%	
Al egresar del posgrado se incrementaron mis expectativas de contratación laboral	18	30	7	1	5	61
	29.51%	49.18%	11.48%	1.64%	8.20%	
Si me compararan, en términos competitivos, con egresados de otras instituciones educativas de posgrado, la nuestra tendrá una apreciación favorable	16	30	8	4	3	61
	26.23%	49.18%	13.11%	6.56%	4.92%	
Recibí una adecuada formación en valores éticos y morales en el posgrado	17	36	4	2	2	61
	27.87%	59.02%	6.56%	3.28%	3.28%	
Mediante mis estudios de posgrado estoy contribuyendo con el desarrollo del país y de la empresa	20	35	2	1	3	61
	32.79%	57.38%	3.28%	1.64%	4.92%	



Gráfico N° 20. Satisfacción general

CONCLUSIONES

1. Los estudiantes que actualmente siguen maestrías y doctorado en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos son en su mayoría (70.05%) procedentes de la capital de la República, los de origen provinciano son minoría; no cuenta con estudiantes que provengan de provincias para estudiar los fines de semana días en los que se dictan las asignaturas.
2. La edad promedio de los estudiantes de posgrado están concentrados en tres grupos de 31 a 35 años, 36 a 40 años y de 41 a más años de edad.
3. Con relación a la interrupción de los estudios hay un 11.48% de la muestra que indica haber dejado de estudiar entre uno y dos semestres y quienes se vieron en la necesidad de suspender más de un año; las razones de la interrupción son principalmente por razones familiares y viajes que tuvieron que realizar.
4. Reconocen que los cursos contribuyen en el desarrollo de sus competencias profesionales y que contribuirán a su mejora laboral.
5. Muestran una alta satisfacción con relación a los siguientes rubros de medición: la enseñanza brindada por los profesores, el dominio que muestran los profesores de las asignaturas, con relación a la metodología que utilizan, el uso frecuente de las TIC y mostrar empatía e interés por los temas que preocupa a los estudiantes.
6. También muestran una buena satisfacción respecto a la promoción de investigación, la existencia de líneas de investigación y el estímulo para investigar y publicar artículos e investigaciones científicas.
7. Los ambientes educativos también tienen un amplio reconocimiento de satisfacción que están referidos a las aulas, la biblioteca, los equipos audiovisuales, la red inalámbrica, cafetería y servicios higiénicos.
8. El mismo criterio positivo se expresa sobre las diversas dependencias administrativas que apoyan la actividad académica.
9. Hay igualmente hay un amplio reconocimiento en el sentido que volverían a postular a la facultad a seguir un posgrado, porque reconocen la calidad de la formación que se brinda, que tendrán un reconocimiento de las organizaciones en las que trabajan y destacan que se brinda una buena formación en valores éticos y morales y porque todo ello reconocen que realizan una contribución con el desarrollo del país y las organizaciones.

2019
ENCUESTA A ESTUDIANTES DEL POSGRADO SOBRE
SATISFACCIÓN ACADÉMICA

La encuesta está dirigida a los estudiantes de posgrado de maestría y doctorado y tiene como objetivo conocer la satisfacción como resultado de la experiencia académica vivida, los servicios otorgados y las actividades desarrolladas durante su permanencia en la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Agradecemos la objetividad de sus respuestas que contribuirán a la mejora continua en la que está comprometida la Sección de Posgrado.

1. DATOS DEL ESTUDIANTE DE MAESTRÍA Y DOCTORADO					
1.1 Sexo: a) Hombre (.....) b) Mujer (.....)					
1.2 Lugar de nacimiento: a) País..... b) Dpto./Región.....					
1.3 Estado civil: a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Divorciado (a) d) Viudo (a)					
1.4 Edad: a) De 20 a 25 años (.....) b) De 26 a 30 (.....) c) De 31 a 35 años (.....) (d) De 36 a 40 años (.....) e) De 41 a más (.....)					
1.5 Tuvo que interrumpir los estudios: a) Sí (.....) b) No (.....)					
1.6 Motivo de la interrupción: a) Factores económicos (.....) b) Pérdida de trabajo (.....) c) Viaje (.....) e) Matrimonio (.....) f) Enfermedad (.....)					
1.7 Duración de la interrupción: a) Un semestre (.....) b) Dos semestres (.....) c) Más de un año (.....)					
2. STATUS DE LA MAESTRÍA Y/O DOCTORADO					
2.1 ¿Cuál es el posgrado que usted estudia?					
a) (.....) Doctorado en Administración b) (.....) Maestría en Administración de Negocios					
c) (.....) Maestría en Negocios Internacionales d) (.....) Maestría en Gestión de Recursos Humanos					
2.2 Año en el que ingresó a los estudios de posgrado:					
a) Maestría (.....) b) Doctorado (.....)					
b) Año en el que concluyó los estudios de posgrado (.....)					
c) Año en el que concluirá los estudios de posgrado (.....)					
3. RELACIÓN DE LA MAESTRÍA Y/O DOCTORADO CON EL TRABAJO PROFESIONAL					
El posgrado que usted está siguiendo se caracteriza por:	Totalmente Principalmente	Un poco	Algo	Casi nada	Ninguna
3.1 Estar directamente relacionado con su trabajo actual.					
3.2 Los temas tratados contribuyen al mejoramiento de su competencia profesional					
3.3 Mejorarán su estatus laboral					
4. SATISFACCIÓN CON LOS PROFESORES DEL POSGRADO					
Para expresar su opinión utilice las siguientes calificaciones: MS (Muy satisfecho), S (Satisfecho), Insatisfecho (I), MI (Muy insatisfecho) o NR (No sabe no responde).					
INDICADORES	Calificación de satisfacción				
	MS	S	I	MI	NR
4.1 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la enseñanza brindada por los profesores?					
4.2 Demuestran dominio y actualidad del curso a su cargo					
4.3 Poseen una buena metodología de la enseñanza					
4.4 Utiliza recursos TIC adecuados					
4.5 Muestran accesibilidad e interés por los temas de los estudiantes					

5. SATISFACCIÓN SOBRE LA PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a la promoción y profundización de la investigación aplicada o teórica de los posgrados ¿cuál es su grado de satisfacción con relación a los siguientes indicadores?

Para expresar su opinión utilice las siguientes calificaciones: MS (Muy satisfecho), S (Satisfecho), Insatisfecho (I), MI (Muy insatisfecho) o NR (No sabe no responde).

INDICADORES	Calificación de satisfacción				
	MS	S	I	MI	NR
5.1 ¿El postgrado cuenta con líneas de investigación					
5.2 Se promueve en las asignaturas temas de investigación					
5.3 Los profesores son investigadores y dominan la metodología					
5.4 Su proyecto propio de investigación ha sido alentado					
5.5 Se promueve la producción de artículos científicos en el posgrado					
5.6 La tesis que usted desarrolla es una contribución al desarrollo del país y/o la empresa.					

6. SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES EDUCATIVOS

Deseamos conocer su satisfacción sobre los recursos y los ambientes de apoyo a la enseñanza. Para expresar su opinión utilice las siguientes calificaciones: MS (Muy satisfecho), S (Satisfecho), Insatisfecho (I), MI (Muy insatisfecho) o NR (No sabe no responde)

INDICADORES	Calificación de satisfacción				
	MS	S	I	MI	NR
6.1 Las aulas son lo suficientemente cómodas					
6.2 La biblioteca cuenta con libros y documentación actualizada					
6.3 Cuentan los salones con equipos audiovisuales y multimedia					
6.4 Hay acceso a la red inalámbrica de la universidad					
6.5 Cuentan con espacios virtuales (página web, correo electrónico y plataforma Blackboard y otras).					
6.6 Cafeterías					
6.7 Servicios higiénicos adecuados					
6.8 Servicio médico (de atención primaria de la salud)					

7. SATISFACCIÓN CON EL APOYO ADMINISTRATIVO

Durante los años de estudio ha tenido varias ocasiones de entrar en contacto con las oficinas administrativas de servicios de la Sección de Posgrado, díganos cuál es su grado de satisfacción al respecto.

Para expresar su opinión utilice las siguientes calificaciones: MS (Muy satisfecho), S (Satisfecho), Insatisfecho (I), MI (Muy insatisfecho) o NR (No sabe no responde).

INDICADORES	Calificación de satisfacción				
	MS	S	I	MI	NR
7.1 Dirección de la Sección de Posgrado					
7.2 Oficina de Registros Académicos					
7.3 Coordinación Académica					
7.4 Oficina de Tesorería					
7.5 Biblioteca					
7.6 Oficina de Aulas Virtuales					
7.7 Mesa de partes					

8. SATISFACCIÓN EN GENERAL

Para expresar su opinión utilice las siguientes calificaciones: 1 (Muy de acuerdo) 2. (De acuerdo) 3. (Indiferente) 4. (En desacuerdo) 5. (Muy en desacuerdo)

INDICADORES	Calificación				
	1	2	3	3	5
8.1 Si tuviera la oportunidad de elegir otra vez dónde realizar los estudios de posgrado, elegiría a nuestra universidad					
8.2 En términos generales la formación de posgrado que recibí es de buena calidad					
8.3 Al egresar del posgrado se incrementaron mis expectativas de contratación laboral					
8.4 A los egresados de los programas de posgrado nos resulta significativo que nos comparen en términos competitivos con otras instituciones educativas de posgrado					
8.5 Considera usted que la formación en valores éticos y morales en los posgrados son importantes y necesarios.					
8.6 Percibe usted que con el posgrado seguido está contribuyendo con el desarrollo del país y de la empresa.					

Distribución

Decano DANIEL HERNÁN VALERA LOZA	dvaleral@usmp.pe
Director de la Escuela de Administración MARIO GRANDA CARAZA	mgrandac@usmp.pe
Director de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales JAVIER ALVA GARCÍA	jalvag1@usmp.pe
Director del Instituto de la Calidad Empresarial WILFREDO GIRALDO MEJÍA	wgiraldom@usmp.pe
Director de la Escuela de Gestión de Recursos Humanos	
Director de la Escuela de Marketing FREDY ALVARADO ROSILLO	falvarador@usmp.pe
Directora del Departamento Académico ROSA GENG PADILLA	rgengp@usmp.pe
Directora de Grados y Títulos MARÍA QUINTANA OTINIANO	mquintanao@usmp.pe
Director de la Sección de Posgrado MARCO NAVARRO VIACAVA	mnavarro@usmp.pe
Director del Instituto de Innovación y Promoción para el Emprendimiento Universitario JOSÉ LUIS BEAS ARANDA	jbaeasa@usmp.pe
Director del Instituto de Investigación ARÍSTIDES VARA HORNA	avarah@usmp.pe
Coordinador de la Asesoría Pedagógica RENÉ DEL ÁGUILA RIVA	rdelaguilar@usmp.pe
Bolsa de Trabajo LUIS MARAVÍ	lmaravizi@usmp.pe
Coordinador Área Audiovisual – Comunicaciones CHRISTIAN DAVID BRACAMONTE BAUER	cbracamonteb@usmp.pe
Área de Procesamiento Estadístico EMMA BARRENO VERAU	ebarrenov@usmp.pe
Innovación Tecnológica HUGO ALVAREZ ARANZAMENDI	halvareza@usmp.pe
Coordinación de Idiomas ANDREA LICHTY	alichty@usmp.pe
Coordinador Académico (Chiclayo) Fernando Suárez Santacruz	fsuarezs@usmp.pe