



**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° 43

Agosto 2019

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DÉCIMO CICLO 2019-I SOBRE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y LOS SERVICIOS LIMA - CHICLAYO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>5</b>
<b>PRIMERA PARTE</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO UNO</b>	
METODOLOGÍA PARA EVALUAR LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN	15
<b>CAPÍTULO DOS</b>	
DATOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DEL X CICLO	16
<b>CAPÍTULO TRES</b>	
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	18
<b>CAPÍTULO CUATRO</b>	
INTERRUPCIÓN DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	28
<b>CAPÍTULO CINCO</b>	
MISIÓN DE LA FACULTAD Y DESARROLLO DE LA ALMA MATER	30
CONCLUSIONES	32
<b>SEGUNDA PARTE</b>	<b>33</b>
I. Datos principales	34
II. Resultados de la encuesta	34
III. ANEXOS	43
DISTRIBUCIÓN	52



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION



SINEACE  
CORPORACIÓN PERUANA  
DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN  
DE LA CALIDAD

**PRME**  
Principles for Responsible  
Management Education



**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**  
**Hugo Villar Lavalle**

**Director de la Escuela de Marketing**  
**Fredy Alvarado Rosillo**

**Director de la Sección de Posgrado**  
**Marco Navarro Viacava**

**Directora del Departamento Académico**  
**Rosa Geng Padilla**

---

**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



Una de las modalidades de escucha que ha establecido la facultad con relación a los grupos de interés, como es el caso de los estudiantes, consiste en recoger la opinión directa de los protagonistas, la misma que se lleva a cabo a través de encuestas anónimas de opinión; ello permite de primera mano, escuchar lo que sienten y piensan de la facultad, sus docentes, directores y personal administrativo.

Por eso reconocemos que la permanencia del estudiante en la facultad durante los cinco años que dura la carrera, es tiempo suficiente para que se hayan formado un juicio real sobre la formación profesional y las competencias profesionales conducidas por cada escuela que son el soporte de su empleabilidad futura. Consideramos además, que durante ese lapso, han desarrollado una vivencia que les ha permitido sentirse satisfechos o no, con el proceso formativo y

los contenidos de cada carrera, con las atenciones recibidas en las oficinas administrativas, con la misión de la facultad y la consolidación de la alma mater con la facultad y la universidad.

Por el valor que reconocemos a las opiniones de los estudiantes, el Observatorio de la Empleabilidad conjuntamente con el Área de Procesamiento Estadístico, nos alcanzan los resultados de la medición de los grados de satisfacción que han consolidado los estudiantes y, nos brinda una serie de argumentos para que cada unidad de la facultad que interviene en el proceso educativo, tome nota de las limitaciones encontradas y formule los respectivos Planes de Mejora Continua (PMC), en todo aquello que directamente les compete y formen parte de los respectivos Planes Estratégicos Anuales que norman las actividades de la facultad.

Por estas consideraciones, desde el decanato, se recuerda a todos los responsables de la facultad, que el estudiante es un cliente, al que se le debe brindar la mayor atención y preocupación posible, dado que su satisfacción o insatisfacción desempeñará un rol decisivo en la posibilidad futura de continuar otros estudios de posgrado o diplomados que ofrece la facultad o hacer que sus familiares deseen iniciar o continuar estudios en nuestros recintos académicos porque la formación profesional que brindamos llenan sus expectativas, atienden las necesidades del desarrollo del país y garantizan una rápida inserción al mercado laboral nacional e internacional, tal como lo demuestran muchos de nuestros exitosos egresados. El reporte comprende la evaluación de las sedes de Lima y Chiclayo.

### **Dr. Daniel Valera Loza**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos

## INTRODUCCIÓN

El Informe de la Encuesta de Satisfacción a Estudiantes del X ciclo del período académico 2019-I, forma parte del Plan Estratégico del Observatorio de la Empleabilidad, que se utiliza como mecanismo de escucha para identificar los aspectos más significativos de la relación que se produce entre el estudiante y las autoridades académicas, los profesores y el área administrativa; consideramos que la relación que se ha establecido en toda la etapa formativa ha permitido en cada estudiante formarse una cabal idea de todo lo que ha recibido para calificarse como un profesional competitivo en el mercado laboral y como garantía de su empleabilidad.

El Informe está estructurado en dos partes: la primera corresponde a la sede de Lima y la segunda a la sede norte de la ciudad de Chiclayo. El informe correspondiente a la sede de Lima, cuenta con un Resumen Ejecutivo y, la descripción de las variables evaluadas, ha sido presentado en cinco capítulos: el primero corresponde a la metodología utilizada en la evaluación, el segundo capítulo abarca una descripción de los datos generales de los estudiantes, el capítulo tres comprende las manifestaciones de la satisfacción de los estudiantes, el capítulo cuatro se ocupa de identificar las razones por las cuales algunos estudiantes interrumpen los estudios universitarios, el capítulo cinco evalúa la apreciación sobre la misión de la facultad y el desarrollo de la alma mater y termina con las conclusiones.

Jaime Raúl Castro Contreras  
Coordinador del Observatorio de la Empleabilidad

	5
<b>ÍNDICE</b>	
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE GRÁFICOS	8
PRIMERA PARTE	10
RESUMEN EJECUTIVO	14
<b>CAPÍTULO UNO</b>	
<b>METODOLOGÍA PARA EVALUAR LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN</b>	15
<b>CAPÍTULO DOS</b>	
<b>DATOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DEL X CICLO</b>	16
I. DATOS DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS	16
A. Sexo y lugar de nacimiento	16
B. Estado civil y edad	17
C. Carrera de procedencia	17
<b>CAPÍTULO TRES</b>	
<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES</b>	18
I. SATISFACCIÓN CON LOS DOCENTES	18
II. SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL RECIBIDA	19
III. RELACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS DIRECTORES DE ESCUELA	20
IV. EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS DIRECTORES DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES	20
A. Administración	21
B. Administración de Negocios Internacionales	21
C. Gestión de Recursos Humanos	22
D. Marketing	23
V. SATISFACCIÓN CON LAS COMPETENCIAS DE LA CARRERA	24
VI. SATISFACCIÓN CON EL APOYO ADMINISTRATIVO	25
VII. SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES EDUCATIVOS	25
VIII. SENTIDO DE PERTENENCIA A LA FACULTAD O DESARROLLO DE LA ALMA MATER	26

<b>CAPÍTULO CUATRO</b>	
<b>INTERRUPCIÓN DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS</b>	<b>28</b>
I. INTERRUMPIERON LOS ESTUDIOS	28
<b>CAPÍTULO CINCO</b>	
<b>MISIÓN DE LA FACULTAD Y DESARROLLO DE LA ALMA MATER</b>	<b>30</b>
I. MISIÓN DE LA FACULTAD	30
II. SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA FACULTAD Y DESARROLLO DE LA ALMA MATER	30
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>32</b>
<b>SEGUNDA PARTE</b>	<b>33</b>
<b>I. DATOS PRINCIPALES</b>	<b>34</b>
1. Ficha técnica	34
2. Objetivo del informe	34
3. Método de recopilación y procesamiento de datos	34
<b>II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>34</b>
1. Interrupción de estudios	34
2. Satisfacción con los docentes	34
3. Satisfacción con la formación profesional recibida	35
4. Relación de los estudiantes con los directores de Escuela	37
5. Satisfacción con competencias de la carrera	38
6. Satisfacción con el apoyo administrativo	39
7. Satisfacción con los ambientes educativos	39
8. Sentido de pertenencia de la facultad o desarrollo de la alma mater	40
9. Misión de la facultad	41
<b>III. ANEXOS</b>	<b>43</b>
Anexo 01: Datos Generales de los estudiantes encuestados	43
Anexo 02: Interrupción de estudios	45
Anexo 03: Satisfacción con los docentes	46
Anexo 04: Satisfacción con la formación profesional recibida	46
Anexo 05: Relación de los estudiantes con los Directores de Escuela	47
Anexo 06: Satisfacción con las competencias de la carrera	47
Anexo 07: Satisfacción con el apoyo administrativo	48
Anexo 08: Satisfacción con el ambiente educativo	48
Anexo 09: Sentido de pertenencia de la Facultad o desarrollo de la Alma Mater	49
Anexo 10: Misión de la Facultad	49
Anexo 11. Encuesta	50
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>52</b>

**ÍNDICE TABLAS**

Tabla 1.	Sexo	16
Tabla 2.	Lugar de nacimiento	16
Tabla 3.	Estado civil	17
Tabla 4.	Edad	17
Tabla 5.	Carreras profesionales	17
Tabla 6.	Satisfacción con los docentes	18
Tabla 7.	Satisfacción con la formación profesional recibida	19
Tabla 8.	Relación de los estudiantes con los directores de escuela	20
Tabla 9.	Relación con el director de Administración	21
Tabla 10.	Relación con el director de Negocios Internacionales	22
Tabla 11.	Relación con el director de Gestión de Recursos Humanos	23
Tabla 12.	Relación con el director de Marketing	23
Tabla 13.	Satisfacción con las competencias de la carrera	24
Tabla 14.	Satisfacción con el apoyo administrativo	25
Tabla 15.	Satisfacción con los ambientes educativos	26
Tabla 16.	Sentido de pertenencia a la facultad y desarrollo de la alma mater	27
Tabla 17.	Interrupción de los estudios	28
Tabla 18.	Factores que motivaron la interrupción	28
Tabla 19.	Tiempo que duró la interrupción	29
Tabla 20.	Misión de la Facultad	30
Tabla 21.	Sentido de pertenencia con la facultad y desarrollo de la alma mater	31

**ÍNDICE GRÁFICOS**

Gráfico 1.	Satisfacción con los profesores	10
Gráfico 2.	Satisfacción con la formación profesional recibida	11
Gráfico 3.	Relación de los estudiantes con los directores de escuela profesional	11
Gráfico 4.	Satisfacción con las competencias de la carrera.	12
Gráfico 5.	Satisfacción con el apoyo administrativo.	12
Gráfico 6.	Satisfacción con los ambientes educativos.	12
Gráfico 7.	Misión de la facultad	13
Gráfico 8.	Desarrollo de la alma mater.	13
Gráfico 9.	Sexo	16
Gráfico 10.	Lugar de nacimiento	16
Gráfico 11.	Estado civil	17
Gráfico 12.	Edad	17
Gráfico 13.	Carreras profesionales	17
Gráfico 14.	Relación con el director de la Escuela de Administración	21
Gráfico 15.	Relación con el director de la Administración de Negocios Internacionales	22
Gráfico 16.	Relación con el director de la Gestión de Recursos Humanos	23
Gráfico 17.	Relación con el director de Marketing	24
Gráfico 18.	Estudiantes que interrumpieron los estudios universitarios	28
Gráfico 19.	Factores que motivaron la interrupción	28
Gráfico 20.	Tiempo que duró la interrupción	29
Gráfico 21.	Satisfacción con los docentes	35
Gráfico 22.	Satisfacción con la formación profesional recibida	36
Gráfico 23.	Relación de los estudiantes con los directores de Escuela	37
Gráfico 24.	Satisfacción con competencias de la carrera	38
Gráfico 25.	Satisfacción con el apoyo administrativo	39
Gráfico 26.	Satisfacción con los ambientes educativos	40
Gráfico 27.	Sentido de pertenencia de la facultad y desarrollo de la alma mater	41
Gráfico 28.	Misión de la Facultad	42

# **RESUMEN EJECUTIVO**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Resumen Ejecutivo que se pone en conocimiento de las autoridades académicas y administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, tiene como objetivo mostrar los aspectos directamente relacionados con la Percepción de los Estudiantes del X ciclo correspondiente al período académico 2019-I, con relación a la formación profesional recibida y la calidad de los servicios proporcionados durante los cinco años de permanencia en la facultad.

Cabe señalar que la expresión de satisfacción que se forman los estudiantes en el transcurso de sus años formativos en los claustros académicos, constituyen una resultante de la forma cómo se han desarrollado las relaciones de los estudiantes con los profesores, de su apreciación sobre los planes curriculares formativos de cada profesión, sus relaciones con las autoridades administrativas y los ambientes educativos proporcionados permanentemente.

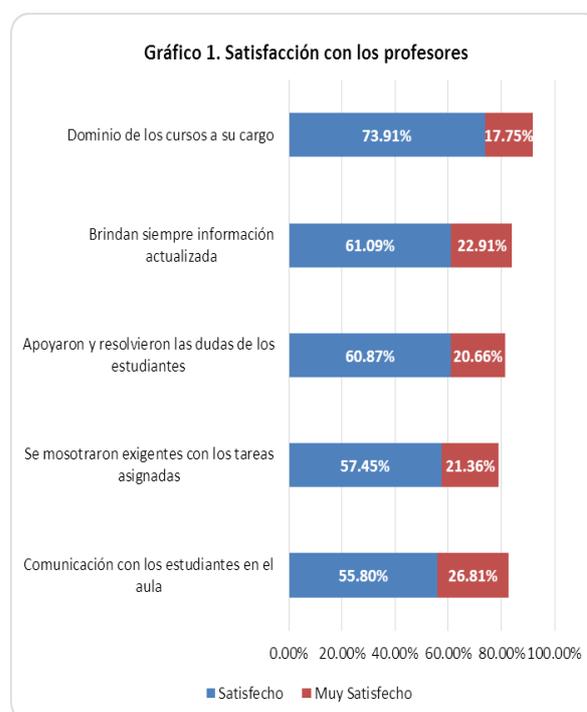
A continuación, destacamos los principales hallazgos:

### I. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

#### A. Satisfacción con los docentes

La satisfacción puesta de manifiesto por parte de los estudiantes con la plana docente de las cuatro carreras profesionales, resulta positiva ya que la relación establecida en el período formativo de cada carrera, revela un grado de satisfacción que está por encima del 80%, reconociendo que los profesores tienen un dominio de la asignatura a su cargo, que siempre les brindaron información actualizada; así mismo, que las veces en que fueron requeridos por los estudiantes para resolver sus dudas sobre determinados temas, siempre

los apoyaron; también reconocen y valoran la exigencia de los profesores en el cumplimiento de las tareas asignadas, lo que se tradujo en una buena comunicación entre los estudiantes y los profesores en las aulas. Gráfico N° 1. Satisfacción con los profesores.

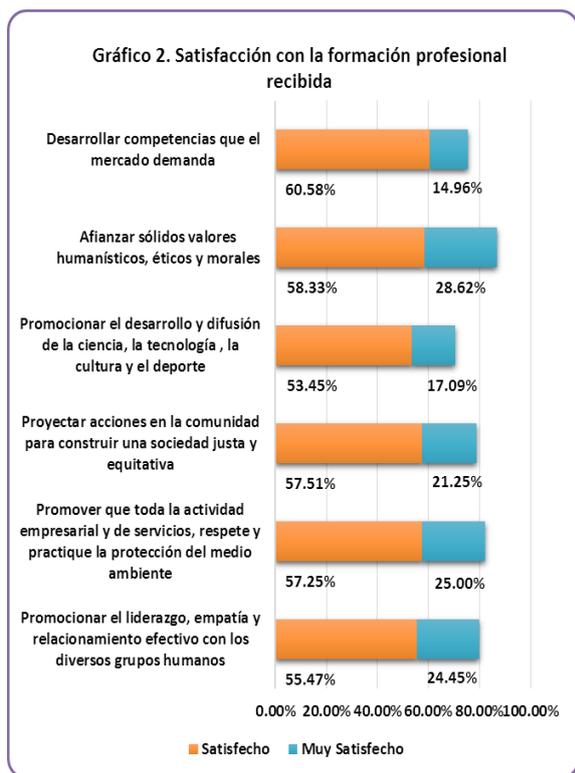


Elaboración propia. Información: BD

#### B. Satisfacción con la formación profesional recibida

En cuanto a la satisfacción sobre la formación profesional recibida, la opinión no es uniforme puesto que hay entre un 20% y 25% en los diversos indicadores de apreciación, que expresan estar poco satisfechos o insatisfechos. Las expresiones de satisfacción reveladas en esta respuesta, alcanzan como promedio entre el 70% y 80% para los indicadores de promoción y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte; el desarrollo de competencias que el mercado demanda; proyectar acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa y sobre la promoción del liderazgo, la empatía y el relacionamiento efectivo con los diversos

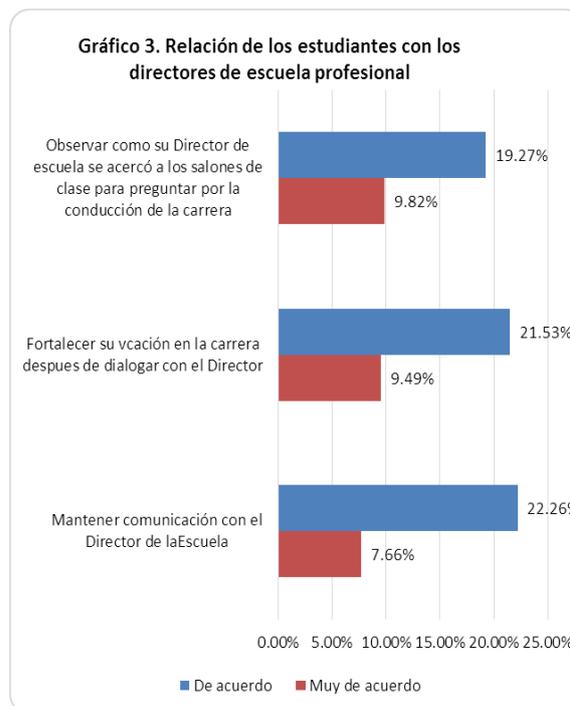
grupos humanos. Gráfico N° 2. Satisfacción con la formación profesional recibida.



Elaboración propia. Información: BD

### C. Relación de los estudiantes con los directores de escuela

Las respuestas de los estudiantes que integran la muestra, evidencian la existencia de una relación muy distante entre los estudiantes y algunos directores de las escuelas profesionales; expresan inclusive que los directores, no logran fortalecer las bondades ni las oportunidades de la carrera ni refuerzan su vocación porque los directores no les explican las aplicaciones de las carreras en el mercado, la sociedad y las instituciones nacionales e internacionales frente a su futura empleabilidad profesional. En este sentido, resultan bajas las expresiones de satisfacción de los estudiantes en la relación estudiante-director de escuela ya que el promedio apenas llega al 31.02% de satisfacción. Gráfico N° 3. Relación de los estudiantes con los directores de escuela.

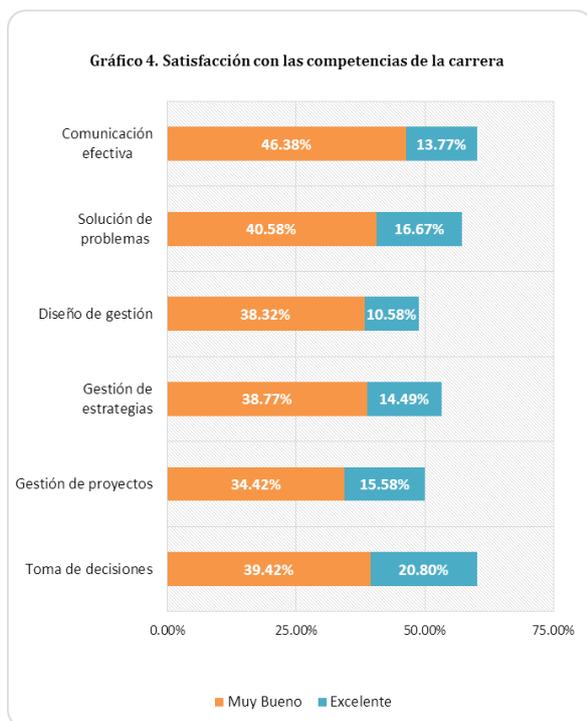


Elaboración propia. Información: BD

### D. Satisfacción con las competencias de la carrera

Las competencias profesionales son los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes internalizan de forma teórica y práctica y caracterizan a la carrera profesional; en este sentido, las cuatro carreras de la facultad desarrollan seis competencias que potencializan a cada estudiante en su futura empleabilidad una vez egresado de la facultad; dichas competencias son: Comunicación efectiva, solución de problemas, diseño de gestión, gestión de estrategias, gestión de proyectos y toma de decisiones.

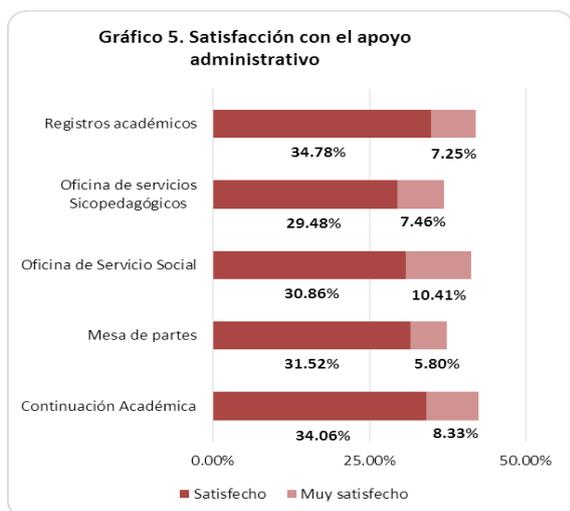
En promedio se puede apreciar que las competencias en cuanto a su internalización por los estudiantes del X ciclo tienen un promedio que oscila entre el 48.91% de diseño de gestión y el 60.14% de comunicación efectiva. Gráfico N° 4. Satisfacción con las competencias de la carrera.



Elaboración propia. Información: BD

### E. Satisfacción con el apoyo administrativo

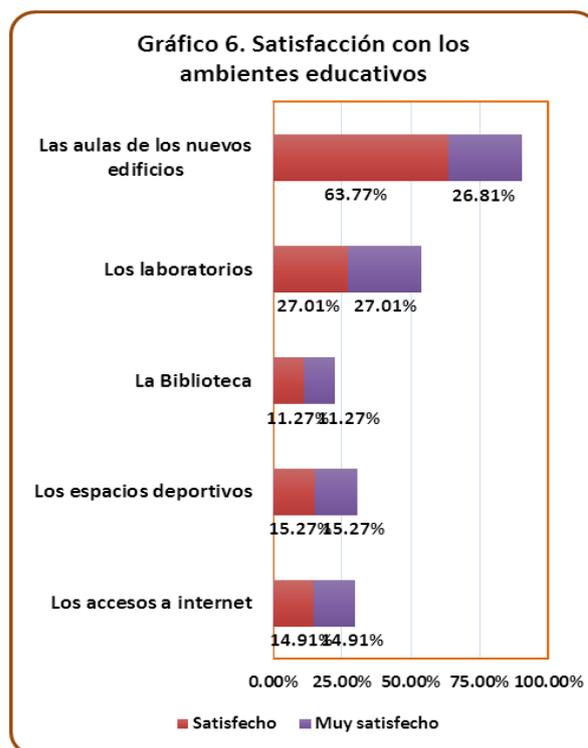
El apoyo administrativo es un servicio complementario de atención al estudiante; en este caso, las expresiones de los estudiantes suelen ser negativas ya que la insatisfacción del servicio administrativo en sus diversas áreas comprende más del 60%. Cabe destacar que esas opiniones negativas en algunos casos los insatisfechos suelen manifestarlas en las redes sociales, lo que afecta la imagen de la facultad. Gráfico N° 5. Satisfacción con el apoyo administrativo.



Elaboración propia. Información: BD

### F. Satisfacción con los ambientes educativos

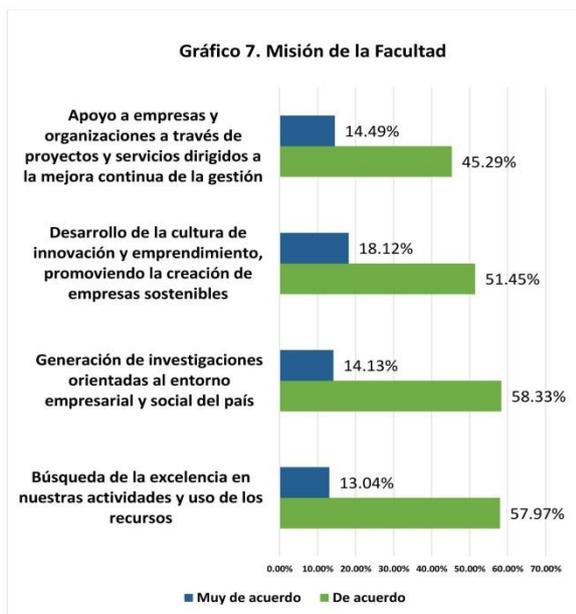
Con relación a los ambientes educativos, se aprecia que los estudiantes tienen experiencias y opiniones variadas sobre cada uno de los indicadores requeridos. En este sentido, sobre los edificios modernos el 90.58% está satisfecho y muy satisfecho. Por otro lado, la que más baja calificación de satisfacción posee es la biblioteca ya que solo el 49.45% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho. Gráfico N° 6. Satisfacción con los ambientes educativos.



Elaboración propia. Información: BD

### G. Misión de la facultad

La misión de la facultad es reconocida como satisfecho y muy satisfecho por más del 70% de los estudiantes del último ciclo; de manera que reconocen el esfuerzo que se hace en la búsqueda de la excelencia, la generación de investigaciones orientadas a la actividad empresarial y social del país, así como, la propuesta del desarrollo de una cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles. Gráfico N° 7. Misión de la facultad.



Elaboración propia. Información: BD

### H. Sentido de pertenencia de la facultad y desarrollo de la alma mater

La cualidad de pertenencia a la facultad y el desarrollo de “la alma mater” es una resultante de identificación y pertenencia a la universidad y en este caso a la facultad donde el alumno estudió la carrera profesional, lugar donde se nutrió de conocimientos que le sirven para su desempeño profesional. Por eso, el sello que la universidad fija en cada estudiante desde su ingreso y se consolida

en los cinco años de formación profesional, generan una identificación con el lugar que le brindó una profesión a la que va a reconocer como su alma mater. Gráfico 8. Desarrollo de la alma mater.



Elaboración propia. Información: BD

# **PRIMERA PARTE**

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES DEL X CICLO SEDE LIMA**

2019-I

## CAPÍTULO UNO

### METODOLOGÍA PARA EVALUAR LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN

#### I. Ficha técnica

Alcance del estudio	Estudiantes del Décimo Ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Sede Lima
Período de recopilación de datos	Del 20 al 24 de mayo .Ciclo 2019 – I
Unidad de análisis	Estudiantes de la Facultad
Tamaño de la muestra	276 estudiantes
Responsable de procesamiento	Área de Procesamiento Estadístico

#### II. Objetivo del estudio

Conocer los grados de satisfacción de los estudiantes del Décimo ciclo con respecto a su formación profesional y los servicios otorgados durante su permanencia en la Universidad.

#### III. Método de recopilación y procesamiento de datos

El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, dirigido a los estudiantes del Décimo ciclo, el cual evaluó los siguientes aspectos:

- a. Satisfacción con los profesores.
- b. Satisfacción con la formación profesional recibida.
- c. Relación de los estudiantes con los Directores de Escuela.
- d. Satisfacción con las competencias de la carrera.
- e. Satisfacción con los apoyos administrativos.
- f. Satisfacción con los ambientes educativos.
- g. Sentido de pertenencia a la Facultad y desarrollo de la Alma Mater.
- h. Misión de la Facultad.
- i. Discontinuidad de los estudios.

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

## CAPÍTULO DOS

## ESTUDIANTES DEL DÉCIMO CICLO

## I. DATOS DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS

La muestra estuvo conformada por 276 estudiantes del X ciclo del período académico 2019-I próximos a concluir la carrera profesional de su elección; de modo que poseen una experiencia acumulada y sus respuestas constituyen un punto significativo de referencia para la formulación de los Planes de Mejora Continua (PMC) que le corresponde realizar a cada área comprometida en el proceso formativo tanto en lo académico como en lo administrativo. Los datos registrados indican que:

## A. Sexo y lugar de nacimiento

1. El 39.49% de los estudiantes son hombres y el 60.51% son mujeres, esta es una cifra constante de los últimos cinco años donde resulta notoria la mayor cantidad de mujeres que concurren a la facultad en sus diversas especialidades profesionales.
2. Por otro lado, el 99.64% (276) de los estudiantes manifestaron que su lugar de nacimiento es el Perú y el 0.36% (1) es de procedencia venezolana.
3. También el 85.51% de los estudiantes manifestaron que nacieron en el departamento de Lima, el 14.13% en otras provincias y el 0.36% en el extranjero.
4. Así mismo el 100.00% de los estudiantes señalaron pertenecer a la Sede de Lima.

Tabla 1. Sexo	
Sexo	N° Estudiantes
Hombre	109
Mujer	167
<b>Total</b>	<b>276</b>

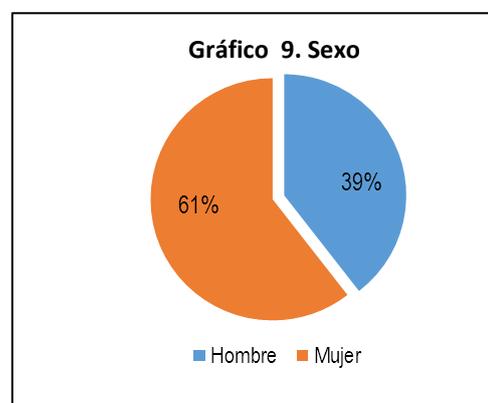
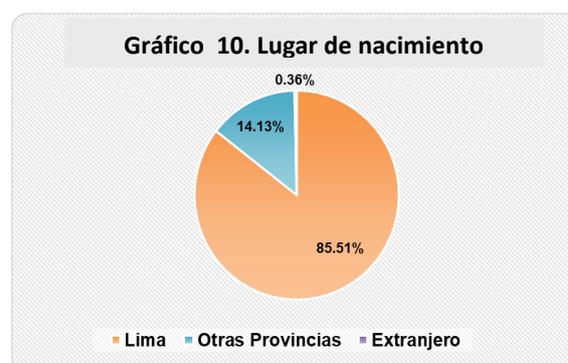


Tabla 2. Lugar de nacimiento	
Dpto. / Región	N° Estudiantes
Lima	236
Otras Provincias	39
Extranjero (Venezuela)	1
<b>Total</b>	<b>276</b>



## B. Estado civil y edad

1. Con relación al estado civil, la muestra indica que el 97.08% de los estudiantes se encontraban solteros y el 2.92% ya estaban casados.
2. El 25.72% de los estudiantes expresaron tener menos de 22 años, el 52.17% indicaron que sus edades se encuentran entre los 23 y 25 años y el 22.10% señalaron que tienen más de 26 años.

Tabla 3. Estado civil	
Estado civil	N° Estudiantes
Soltero (a)	266
Casado (a)	8
<b>Total</b>	<b>274</b>

Gráfico 11. Estado Civil

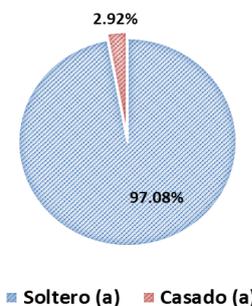
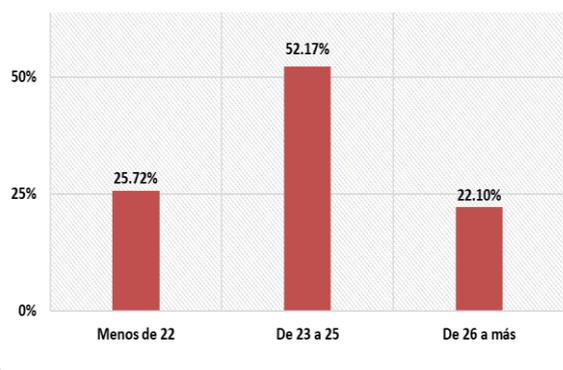


Tabla 4. Edad	
Edad	N° Estudiantes
Menos de 22	71
De 23 a 25	144
De 26 a más	61
<b>Total</b>	<b>276</b>

Gráfico 12. Edad



## C. Carrera de procedencia

En la muestra consultada los estudiantes se encuentran culminando las siguientes carreras:

1. El 33.33% de los estudiantes, Administración,
2. El 51.81%, Administración de Negocios Internacionales,
3. El 7.97%, Gestión de Recursos Humanos y
4. El 6.88%, Marketing.

Tabla 5. Carreras profesionales	
Carrera	N° Estudiantes
Administración	92
Adm. Neg. Int.	143
Gestión RRHH	22
Marketing	19
<b>Total</b>	<b>276</b>

Gráfico 13. Carreras profesionales



## CAPÍTULO TRES

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

## I. SATISFACCIÓN CON LOS DOCENTES

La evaluación efectuada considerando los indicadores de: dominio de los profesores de los cursos a su cargo, el manejo de información actualizada, el apoyo brindado por los profesores a los estudiantes para resolver y aclarar sus dudas, la exigencia de los profesores en la calidad de las tareas asignadas y la adecuada comunicación establecida entre los estudiantes y los profesores en las aulas, revelaron que:

- A. El 91.67% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el **dominio de los profesores de los cursos a su cargo**.
- B. El 84.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **información actualizada que siempre brindaron los profesores**.
- C. El 81.52% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el **apoyo que les brindan los profesores y la forma cómo resolvieron las dudas de los estudiantes**.
- D. El 81.82% de los consultados se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **exigencia mostrada con las tareas asignadas**.
- E. El 82.61% manifestó encontrarse satisfecho o muy satisfecho de la **comunicación establecida entre los estudiantes y los profesores en el aula**.

Tabla 6. Satisfacción con los docentes.

Tabla 6. Satisfacción con los docentes							
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Dominio de los cursos a su cargo	49	204	17	5	1	276	
	17.75%	73.91%	6.16%	1.81%	0.36%		
Brindaron siempre información actualizada	63	168	36	8	0	275	1
	22.91%	61.09%	13.09%	2.91%	0.00%		0.36%
Apoyaron y resolvieron las dudas de los estudiantes	57	168	44	7	0	276	
	20.65%	60.87%	15.94%	2.54%	0.00%		
Se mostraron exigentes con las tareas asignadas	67	158	43	7	0	275	1
	24.36%	57.45%	15.64%	2.55%	0.00%		0.36%
Comunicación con los estudiantes en el aula	74	154	43	5	0	276	
	26.81%	55.80%	15.58%	1.81%	0.00%		

Elaboración propia. Información: BD

## II. SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL RECIBIDA

Las opiniones positivas de satisfacción con relación a la formación profesional recibida, indican que éstas cubren casi el 75% pero hay un tercio de los estudiantes que manifiestan no encontrarse satisfechos; a continuación las expresiones de esta opinión:

- A. El 75.55% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, puesto que **reconocen haber desarrollado competencias que el mercado demanda**; sin embargo hay un 24.45% que manifestó estar poco satisfecho o insatisfecho.
- B. Por otro lado, con relación al **afianzamiento de sólidos valores humanísticos, éticos y morales**, el 86.96% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho; también se da el caso de un 12.68% que expresó estar poco satisfecho e insatisfecho.
- C. Respecto a la **promoción del desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte** en la formación profesional, el 70.55% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho; mientras que el 28.00% indicó estar poco satisfecho o insatisfecho.
- D. En cuanto a la **proyección de acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa**, el 78.75% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho; se aprecia igualmente que el 20.15% de la muestra observada refiere estar poco satisfecho e insatisfecho.
- E. La promoción en la formación profesional para que **toda actividad empresarial y de servicios respete y practique la protección del medio ambiente**, es reconocida por el 82.25% de los estudiantes quienes se manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos; hay un 15.58% que expresa estar poco satisfecho e insatisfecho.
- F. Con relación a la **promoción del liderazgo, la empatía y el relacionamiento con diversos grupos humanos**, el 79.93% de los estudiantes manifestó estar satisfecho o muy satisfecho; existe un 24.45% de estudiantes que indicaron estar poco satisfechos e insatisfechos.

Tabla 7. Satisfacción con la formación profesional recibida.

Tabla 7. Satisfacción con la formación profesional recibida							
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Desarrollar competencias que el mercado demanda	41	166	56	11	0	274	2
	14.96%	60.58%	20.44%	4.01%	0.00%		0.72
Afianzar sólidos valores humanísticos, éticos, la tecnología, la cultura y el poder	79	161	28	7	1	276	
	28.62%	58.33%	10.14%	2.54%	0.36%		
Promocionar el desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte	47	147	63	14	4	275	1
	17.09%	53.45%	22.91%	5.09%	1.45%		0.36
Proyectar acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa	58	157	43	12	3	273	3
	21.25%	57.51%	15.75%	4.40%	1.10%		1.09
Promover que toda actividad empresarial y de servicios respete y practique la protección del medio ambiente	69	158	37	6	6	276	
	25.00%	57.25%	13.41%	2.17%	2.17%		
Promocionar el liderazgo, empatía y relacionamiento efectivo con los diversos grupos humanos	67	152	47	5	3	274	2
	24.45%	55.47%	17.15%	1.82%	1.09%		0.72

Elaboración propia. Información: BD

### III. RELACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS DIRECTORES DE ESCUELA

Las respuestas de los estudiantes referidas a la comunicación con los directores de las escuelas profesionales, resultan muy bajas ya que apenas el 30% reconoce que se produce una relación con el director de escuela, que su vocación no se haya visto fortalecida como producto de un diálogo con el director y consideran necesario que los directores se acerquen a los salones de clase para tomar conocimiento de la conducción de la carrera. Esta descripción de los estudiantes indica la configuración de una relación muy distante entre los directores y los estudiantes. En este sentido las respuestas revelan que:

- A. Solo el 29.93% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que mantuvieron comunicación con el Director de la Escuela.
- B. Solo el 31.02% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que su vocación por la carrera se fortaleció después de dialogar con el director.
- C. Finalmente solo el 29.09% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que observó cómo su director de escuela se acercó a los salones de clases para preguntar por la conducción de la carrera.

Tabla 8. Relación de los estudiantes con los directores de escuela.

Tabla 8. Relación de los estudiantes con los directores de escuela							
Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Mantener comunicación con el Director de la Escuela	21	61	66	60	66	274	2
	7.66%	22.26%	24.09%	21.90%	24.09%		0.72
Fortalecer su vocación en la carrera después de dialogar con el director	26	59	70	58	61	274	2
	9.49%	21.53%	25.55%	21.17%	22.26%		0.72
Observar cómo su director de escuela se acercó a los salones de clases para preguntar por la conducción de la carrera	27	53	45	56	94	275	1
	9.82%	19.27%	16.36%	20.36%	34.18%		0.36

Elaboración propia. Información: BD

### IV. EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS DIRECTORES DE LAS ESCUELAS PROFESIONALES

Los estudiantes ponen de manifiesto de modo general, que esperan mucho de la comunicación que se debería producir constantemente con los directores de escuela a lo largo de la formación profesional, tanto para consolidar o aclarar sus dudas sobre la carrera elegida, y que están cursando, como de las posibilidades y oportunidades que el mercado les ofrece y vean que la carrera que concluyen les permitirá desarrollar su empleabilidad en el mercado público, privado o internacional.

A través de una pregunta abierta se recogió la opinión y las expectativas del estudiante sobre el director de cada Escuela Profesional, los datos revelan y confirman esa comunicación distante que se produce entre el estudiante con el director vista en la pregunta anterior.

## A. Administración

Los estudiantes del décimo ciclo manifestaron tener las siguientes expectativas del Director de Escuela:

1. Que realizaran reuniones para poder conocerlo e interactuar con él, así lo manifestó el 49.12%.
2. El 22.81% expresó que deberían acercarse a los salones de clase para recoger las opiniones e inquietudes de los estudiantes.
3. Otro 12.28% manifestó que el director debería tener más empatía y mostrar disposición para apoyar a los estudiantes en sus dudas y problemas.

Tabla 9 y Gráfico 14. Relación con el director de Administración.

Tabla 9. Relación con el director de Administración		
Capacidades esperadas	N° Estudiantes	% Estudiantes
Realizar reuniones para poder conocer e interactuar con el Director	28	49.12%
Acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los alumnos (críticas y sugerencias)	13	22.81%
Ser empático, su disposición para apoyarnos (Dudas y problemas)	7	12.28%
Realizar eventos de confraternidad (Eventos deportivos, celebración por el aniversario, etc.)	4	7.02%
Mejorar la organización educativa (Seguimiento a los docentes)	2	3.51%
Promover talleres (Cursos que demandan las empresas)	2	3.51%
Experiencia profesional	1	1.75%
Total	57	100.00%



## B. Administración de Negocios Internacionales

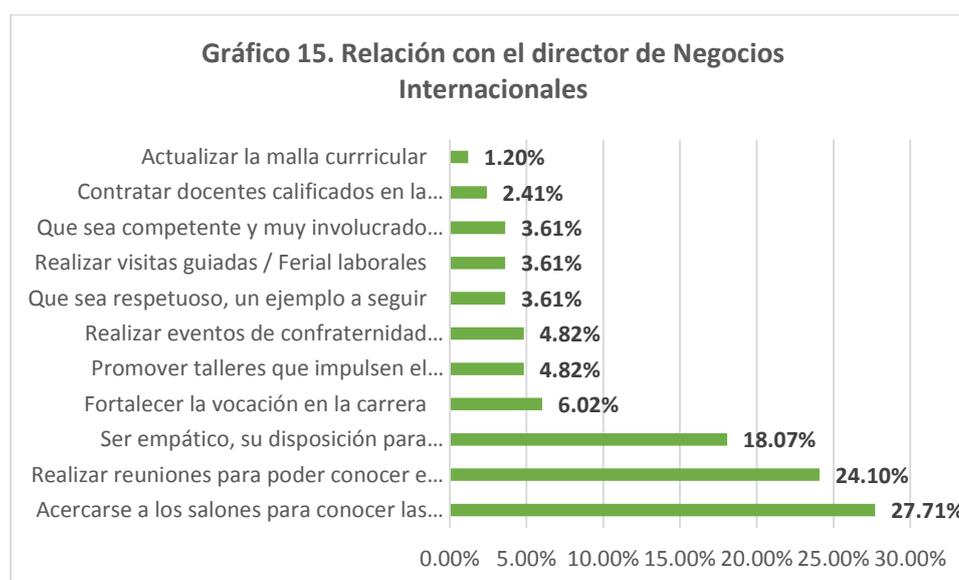
En el caso del Director de Administración de Negocios Internacionales, en la pregunta abierta expresaron lo siguiente:

1. El 27.71% señaló que su Director de Escuela debería acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los alumnos.
2. Por otro lado, el 24.10% de los estudiantes manifestó que el director debe realizar reuniones para poderlo conocer e interactuar y,

- El 18.07% manifestó que el director debe ser empático y mostrar disposición para apoyar los alumnos en sus dudas y problemas.

Tabla 10 y Gráfico 15. Relación con el director de Negocios Internacionales.

Tabla 10. Relación con el director de Negocios Internacionales		
Capacidades esperadas	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los alumnos (críticas y sugerencias)	23	27.71%
Realizar reuniones para poder conocer e interactuar con el Director	20	24.10%
Ser empático, su disposición para apoyarnos (Dudas y problemas)	15	18.07%
Fortalecer la vocación en la carrera	5	6.02%
Promover talleres que impulsen el aprendizaje, habilidades que demandan las empresas	4	4.82%
Realizar eventos de confraternidad (Eventos deportivos, celebración por el aniversario, etc.)	4	4.82%
Que sea respetuoso, un ejemplo a seguir	3	3.61%
Realizar visitas guiadas / Ferial laborales	3	3.61%
Que sea competente y muy involucrado en su labor	3	3.61%
Contratar docentes calificados en la especialidad y realizar un seguimiento	2	2.41%
Actualizar la malla curricular	1	1.20%
Total	83	100.00%



### C. Gestión de Recursos Humanos

Para los estudiantes de la carrera de Gestión de Recursos Humanos, la apreciación fue la siguiente:

- El 33.33% manifestó que su Director de Escuela sea una excelente persona, que se acerque a conversar y que muestre disposición a apoyarlos como lo hacía el anterior director.
- El 25.00% de los estudiantes expresó que el director debería acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los alumnos y,
- El 16.67% consideró necesario que se debe nombrar pronto al Director de Escuela.

Tabla 11 y Gráfico 16. Relación con el director de Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 11. Relación con el director de Gestión de Recursos Humanos		
Capacidades esperadas	N° Estudiantes	% Estudiantes
Que sea muy parecido al antiguo Director de Escuela (Excelente persona, se acercaba a conversar con los alumnos y siempre dispuesto a apoyar)	4	33.33%
Acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los alumnos	3	25.00%
Nombrar pronto un director de Escuela	2	16.67%
Promocionar la carrera	1	8.33%
Brindar oportunidades laborales en la Bolsa de Trabajo	1	8.33%
Actualizar la Malla Curricular	1	8.33%
Total	12	100.00%



#### D. Marketing

En cuanto al director de la Escuela de Marketing, las expresiones de la pregunta abierta indicaron lo siguiente:

1. El 60.00% de los estudiantes destacaron entre los factores más importantes que debía realizar el director es actualizar la malla curricular (Marketing Digital, Diseño Gráfico, etc.).
2. El 13.33% manifestó que debe ser empático y mostrar disposición para apoyar al alumno en las dudas y problemas que tuvieran, y
3. El 13.33% consideró que el director debe acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los estudiantes.

Tabla 12 y Gráfico 17. Relación con el director de Marketing.

Tabla 12. Relación con el director de Marketing		
Capacidades esperadas	N° Estudiantes	% Estudiantes
Actualizar la malla curricular (Marketing Digital, Diseño, etc.)	9	60.00%
Ser empático, su disposición para apoyarnos (Dudas y problemas)	2	13.33%
Acercarse a los salones para conocer las inquietudes de los alumnos (críticas y sugerencias)	2	13.33%
Fortalecer la vocación en la carrera	1	6.67%
Promocionar la carrera	1	6.67%
Total	15	100.00%



## V. SATISFACCIÓN CON LAS COMPETENCIAS DE LA CARRERA

En lo que se refiere a la internalización de las seis competencias de las carreras profesionales, los estudiantes, revelaron lo siguiente:

1. El 60.14% manifestaron dominar la competencia **comunicación efectiva** en forma muy buena o excelente.
2. El 57.25% de los estudiantes manifestaron dominar la **competencia solución de problemas** en forma muy buena o excelente.
3. El 48.91% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia del **diseño de gestión** en forma muy buena o excelente.
4. El 53.26% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **gestión de estrategias** en forma muy buena o excelente.
5. El 50.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **gestión de proyectos** en forma muy buena o excelente.
6. El 60.22% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **toma de decisiones** en forma muy buena o excelente.

Tabla 13. Satisfacción con las competencias de la carrera.

Tabla 13. Satisfacción con las competencias de la carrera							
Aspecto de evaluación	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Pobre	Total	TNR %
Comunicación efectiva	38	128	99	10	1	276	
	13.77%	46.38%	35.87%	3.62%	0.36%		
Solución de Problemas	46	112	98	18	2	276	
	16.67%	40.58%	35.51%	6.52%	0.72%		
Diseño de Gestión	29	105	107	30	3	274	2
	10.58%	38.32%	39.05%	10.95%	1.09%		0.72
Gestión de Estrategias	40	107	96	29	4	276	
	14.49%	38.77%	34.78%	10.51%	1.45%		
Gestión de Proyectos	43	95	105	28	5	276	
	15.58%	34.42%	38.04%	10.14%	1.81%		
Toma de Decisiones	57	108	92	13	4	274	2
	20.80%	39.42%	33.58%	4.74%	1.46%		0.72

## VI. SATISFACCIÓN CON EL APOYO ADMINISTRATIVO

En la apreciación de los estudiantes sobre el apoyo que brinda la parte administrativa de la Facultad, indicaron lo siguiente:

1. Solo el 42.03% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **Oficina de Registros Académicos**.
2. Igualmente, solo el 36.94% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la oficina de **Servicios Sicopedagógicos**.
3. El 41.26% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **Oficina de Servicio Social**.
4. El 37.32% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **Mesa de partes**.
5. El 42.39% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **Coordinación Académica**.

Tabla 14. Satisfacción con el apoyo administrativo.

Tabla 14. Satisfacción con el apoyo administrativo							
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Registros Académicos	20	96	76	48	36	276	
	7.25%	34.78%	27.54%	17.39%	13.04%		
Servicios Sicopedagógicos	20	79	89	42	38	268	8
	7.46%	29.48%	33.21%	15.67%	14.18%		2.90
Servicio Social	28	83	74	45	39	269	7
	10.41%	30.86%	27.51%	16.73%	14.50%		2.54
Mesa de partes	16	87	89	41	43	276	
	5.80%	31.52%	32.25%	14.86%	15.58%		
Coordinación Académica	23	94	76	43	40	276	
	8.33%	34.06%	27.54%	15.58%	14.49%		

## VII. SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES EDUCATIVOS

El ambiente educativo en este caso, está referido al espacio y la infraestructura que se utiliza para el desarrollo de la actividad educativa, en este sentido, se aprecia que:

1. El 90.58% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con las aulas de los **nuevos edificios** de la facultad.
2. El 82.85% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho de los **laboratorios**.
3. El 49.45% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **biblioteca**.
4. El 62.18% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los **espacios deportivos**.
5. El 61.09% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con relación a los **accesos a Internet**.

Tabla 15. Satisfacción con los ambientes educativos.

Tabla 15. Satisfacción con los ambientes educativos							
Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Las aulas de los nuevos edificios	74	176	19	4	3	276	
	26.81%	63.77%	6.88%	1.45%	1.09%		
Los laboratorios	74	153	40	5	2	274	2
	27.01%	55.84%	14.60%	1.82%	0.73%		0.72
La Biblioteca	31	105	82	30	27	275	1
	11.27%	38.18%	29.82%	10.91%	9.82%		0.36
Los campos deportivos	42	129	64	24	16	275	1
	15.27%	46.91%	23.27%	8.73%	5.82%		0.36
Los accesos a Internet	41	127	66	25	16	275	1
	14.91%	46.18%	24.00%	9.09%	5.82%		0.36

TNR: TASA DE NO RESPUESTA

### VIII. SENTIDO DE PERTENENCIA A LA FACULTAD O DESARROLLO DE LA ALMA MATER

Preguntados los estudiantes del décimo ciclo sobre su sentido de pertenencia con la facultad o la universidad, sus respuestas revelaron que:

1. El 72.83% de los estudiantes dijeron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que están **identificados con los logros y prestigio de la Universidad.**
2. El 69.45% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **las investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad.**
3. El 66.91% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **las autoridades cuentan con prestigio académico.**
4. El 45.05% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **los directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional.** Esta respuesta tiene relación con la que establece existir una relación distante entre los estudiantes y los directores de las escuelas profesionales.
5. El 77.09% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se encuentran satisfechos que existan **egresados que ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad.**

Tabla 16. Sentido de pertenencia a la facultad y desarrollo de la alma mater

Tabla 16. Sentido de pertenencia a la facultad y desarrollo de la alma mater

Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Estoy identificado con los logros y prestigio de la Universidad	37	164	59	11	5	276	
	13.41%	59.42%	21.38%	3.99%	1.81%		
Las investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad	50	141	65	15	4	275	1
	18.18%	51.27%	23.64%	5.45%	1.45%		0.36
Las autoridades cuentan con prestigio académico	44	140	67	19	5	275	1
	16.00%	50.91%	24.36%	6.91%	1.82%		0.36
Los directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional	24	99	88	38	24	273	3
	8.79%	36.26%	32.23%	13.92%	8.79%		1.09
Me satisface que haya egresados que ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad	73	139	48	9	6	275	1
	26.55%	50.55%	17.45%	3.27%	2.18%		0.36

## CAPÍTULO CUATRO

## INTERRUPCIÓN DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

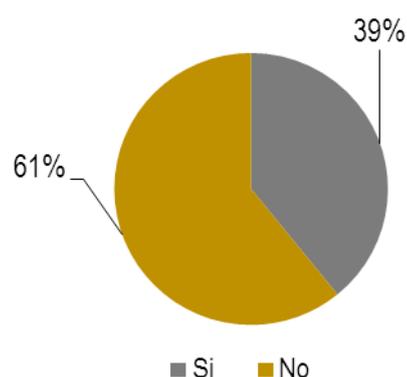
## I. INTERRUMPIERON LOS ESTUDIOS

## A. Porcentaje de los que dejaron de estudiar

Un indicador a tener en consideración que puede explicar las situaciones de morosidad en la que en los últimos años ha incurrido el estudiante, es el hecho de conocer que en la muestra analizada se observa que hay un 39% que equivale a 108 estudiantes integrantes de la muestra que se vio en la dificultad de interrumpir los estudios universitarios. Tabla 17 y Gráfico 18. Interrupción de los estudios.

Interrupción	N° Estudiantes
Si	108
No	168
<b>Total</b>	<b>276</b>

**Gráfico 18. Estudiantes que interrumpieron los estudios universitarios**



## B. Factores que motivaron la interrupción de los estudios

Preguntados los estudiantes sobre los factores que motivaron la interrupción de los estudios, el 84% manifestó que lo hizo por razones económicas; en proporciones menores los factores que motivaron la interrupción son: por viaje (7%), pérdida de trabajo (5%), por matrimonio (3%) y por pérdida de la persona que sufragaba los estudios (1%). Tabla 18 y Gráfico 19. Factores que motivaron la interrupción.

Motivo	N° Estudiantes
Factores económicos	91
Pérdida de trabajo	5
Pérdida de la persona que sufragaba los estudios	1
Viaje	8
Matrimonio	3
<b>Total</b>	<b>108</b>

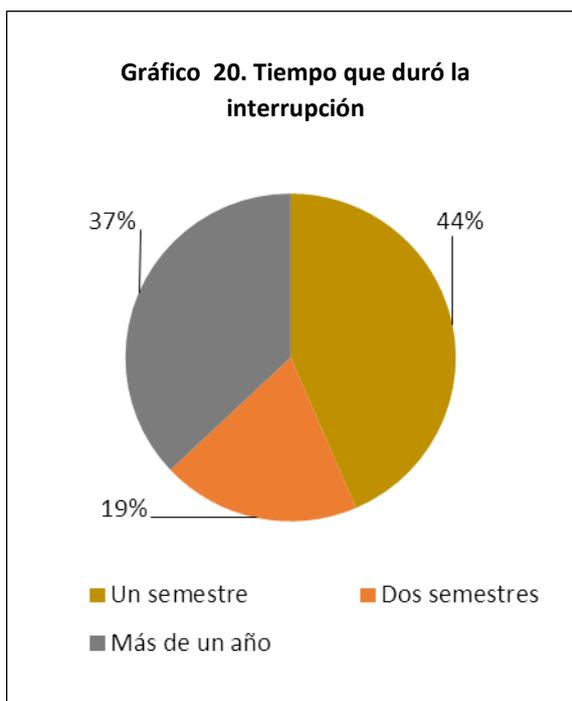
**Gráfico 19. Factores que motivaron la interrupción**



### C. Tiempo que duró la interrupción

Con relación al tiempo que duró la interrupción de los estudios, los datos indican que: el 44% lo hizo por un semestre, el 37% dejó de estudiar más de un año y el 19% dejó de estudiar dos semestres. Tabla 19 y Gráfico 20.

<b>Tabla 19. Tiempo que duró la interrupción</b>	
<b>Tiempo</b>	<b>N° Estudiantes</b>
Un semestre	47
Dos semestres	21
Más de un año	40
<b>Total</b>	<b>108</b>



## CAPITULO CINCO

## MISIÓN DE LA FACULTAD Y DESARROLLO DE LA ALMA MATER

## I. MISIÓN DE LA FACULTAD

- A. El 71.01% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con la **búsqueda de la excelencia en nuestras actividades y uso de recursos**.
- B. El 72.46% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con la **generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social del país**.
- C. El 69.57% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con el desarrollo de la **cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles**.
- D. El 59.78% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con el **apoyo a empresas y organizaciones a través de proyectos dirigidos a la mejora continua de la gestión**.

Tabla 20. Misión de la facultad.

Tabla 20. Misión de la Facultad							
Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Búsqueda de la excelencia en nuestras actividades y uso de los recursos	36	160	66	10	4	276	
	13.04%	57.97%	23.91%	3.62%	1.45%		
Generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social del país	39	161	65	7	4	276	
	14.13%	58.33%	23.55%	2.54%	1.45%		
Desarrollo de la cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles	50	142	66	14	4	276	
	18.12%	51.45%	23.91%	5.07%	1.45%		
Apoyo a empresas y organizaciones a través de proyectos y servicios dirigidos a la mejora continua de la gestión	40	125	81	21	9	276	
	14.49%	45.29%	29.35%	7.61%	3.26%		

## II. SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA FACULTAD Y DESARROLLO DE LA ALMA MATER

La cualidad de pertenencia a la facultad y el desarrollo de “la alma mater” es una resultante de identificación y pertenencia a la universidad y en este caso de la facultad donde el estudiante estudió la carrera profesional, lugar donde se nutrió de conocimientos que le sirven para su desempeño profesional. Por eso, cada estudiante que cursó los cinco años de formación profesional, al estar fuera de ella reconoce que la universidad es su alma mater.

Al respecto, preguntados los estudiantes del décimo ciclo sobre su sentido de pertenencia con la facultad y la universidad, sus respuestas revelaron que:

- A. El 72.83% de los estudiantes dijeron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que están **identificados con los logros y prestigio de la Universidad.**
- B. El 69.45% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **las investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad.**
- C. El 66.91% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **las autoridades cuentan con prestigio académico.**
- D. El 45.05% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **los directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional.** Esta respuesta tiene relación con la que establece existir una relación distante entre los estudiantes y los directores de las escuelas profesionales.
- E. El 77.09% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que **se encuentran satisfechos que existan egresados que ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad.**

Tabla 21. Sentido de pertenencia con la facultad y desarrollo de la alma mater

Tabla 21. Sentido de pertenencia con la Facultad y desarrollo de la alma mater							
Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Estoy identificado con los logros y prestigio de la Universidad	37	164	59	11	5	276	
	13.41%	59.42%	21.38%	3.99%	1.81%		
Las investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad	50	141	65	15	4	275	1
	18.18%	51.27%	23.64%	5.45%	1.45%		0.36
Las autoridades cuentan con prestigio académico	44	140	67	19	5	275	1
	16.00%	50.91%	24.36%	6.91%	1.82%		0.36
Los directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional	24	99	88	38	24	273	3
	8.79%	36.26%	32.23%	13.92%	8.79%		1.09
Me satisface que haya egresados que ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad	73	139	48	9	6	275	1
	26.55%	50.55%	17.45%	3.27%	2.18%		0.36

## CONCLUSIONES

1. Los grados de satisfacción de los estudiantes del X ciclo 2019-I, ponen de manifiesto el reconocimiento significativo en la formación profesional, el aporte de los profesores en la conducción de los cursos y la buena disposición mostrada cada vez que les fue requerida; así como la preocupación del desarrollo de competencias profesionales para garantizar su empleabilidad futura.
2. Las relaciones de los estudiantes con algunos de los directores de escuela reconocen que no resultan muy frecuente y consideran que este tipo de comunicación directa habría contribuido de modo significativo en el reforzamiento de su vocación por la carrera elegida y saber de qué manera pueden incorporarse con facilidad en el mercado laboral nacional o internacional, público o privado. Cabe señalar que las opiniones en dos de las escuelas (Negocios Internacionales y Recursos Humanos) responden a dos situaciones ya superadas, puesto que ambas escuelas profesionales cuentan con directores recientemente nombrados.
3. La parte administrativa en la gestión educativa revela la necesidad que sus conductores como los servidores directos deben asumir una actitud de servicio al cliente y que el estudiante éste requiere solucionar sus necesidades administrativas; más todavía si se tiene en cuenta la ubicación de la facultad, frente a estudiantes que provienen de una buena cantidad de distritos de Lima, Callao y los puntos Este, Sur y Norte de la ciudad capital donde existen otras opciones universitarias.

# **SEGUNDA PARTE**

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES DEL X CICLO FILIAL NORTE CHICLAYO**

2019 - I

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A ESTUDIANTES DEL X CICLO

### I. Datos principales

#### 1. Ficha técnica

<b>Alcance del estudio</b>	Estudiantes del Décimo Ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y RRHH– Sede Chiclayo
<b>Período de recopilación de datos</b>	Del 20 al 24 de mayo. Ciclo 2019 – I
<b>Unidad de análisis</b>	Estudiante del décimo ciclo de la Facultad
<b>Tamaño de la muestra</b>	20 estudiantes (Ver Anexo01) <sup>1</sup>
<b>Responsable de procesamiento</b>	Área de Procesamiento Estadístico

#### 2. Objetivo del informe

Conocer la percepción de los estudiantes del Décimo ciclo con respecto a su formación profesional y los servicios otorgados en su permanencia en la Universidad.

#### 3. Método de recopilación y procesamiento de datos

El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, dirigido a los estudiantes del Décimo ciclo, el cual evaluaba los siguientes aspectos:

1. Discontinuidad de los estudios.
2. Satisfacción con los profesores.
3. Satisfacción con la formación profesional recibida.
4. Relación de los estudiantes con los Directores de Escuela.
5. Satisfacción con las competencias de la carrera.
6. Satisfacción con los apoyos administrativos.
7. Satisfacción con los ambientes educativos.
8. Sentido de pertenencia a la Facultad o desarrollo de la Alma Mater.
9. Misión de la Facultad.

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

### II. Resultados de la encuesta

#### 1. Interrupción de estudios (Ver Anexo 02)<sup>2</sup>

- a. El 25.00% de los estudiantes manifestaron que interrumpieron los estudios por lo menos un semestre y el 75.00% no interrumpieron sus estudios.
- b. Entre los que interrumpieron sus estudios, los principales motivos señalados fueron por factores económicos (80.00%) y viaje (20.00%).
- c. Entre los que interrumpieron sus estudios, el 100.00% señaló que fue por un semestre.

#### 2. Satisfacción con los docentes

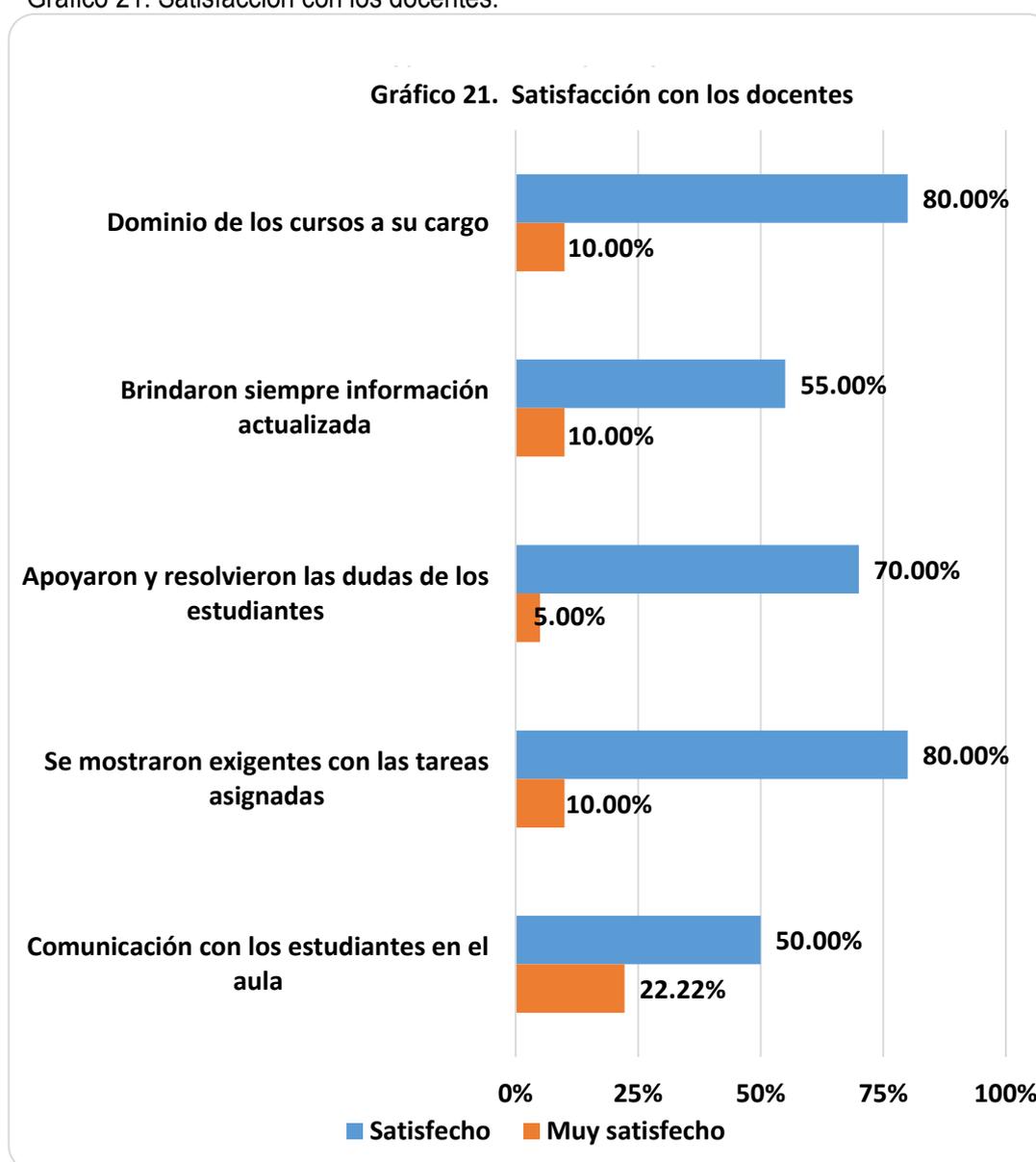
- a) El 90.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el dominio de los profesores de los cursos a su cargo.

<sup>1</sup> Datos generales de los estudiantes encuestados. Ver Anexo 01

<sup>2</sup> Cuadro estadístico: Interrupción de estudios. Ver Anexo 02

- b) El 65.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la información actualizada que siempre brindaron los profesores.
- c) El 75.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el apoyo de los profesores y en como resolvieron las dudas de los estudiantes.
- d) El 90.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la exigencia mostrada con las tareas asignadas.
- e) El 72.22% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho de la comunicación con los estudiantes en el aula.

Gráfico 21. Satisfacción con los docentes.



Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 03)<sup>3</sup>

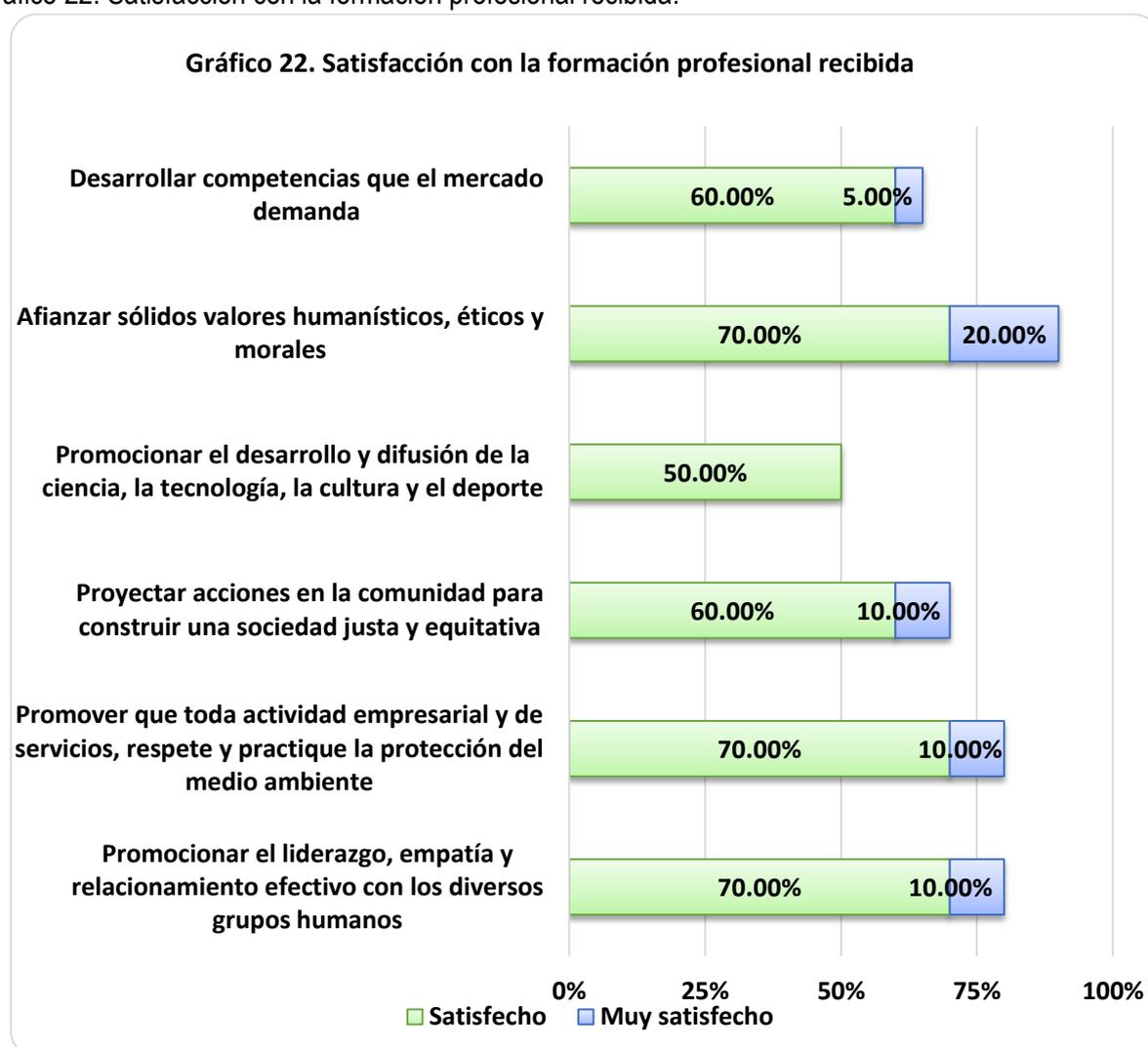
### 3. Satisfacción con la formación profesional recibida

- a) El 65.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, que se caracteriza por desarrollar competencias que el mercado demanda.

<sup>3</sup> Cuadro estadístico: Satisfacción de docentes. Ver Anexo 03

- b) El 90.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, que se caracteriza por afianzar sólidos valores humanísticos, éticos y morales.
- c) El 50.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, que se caracteriza por promocionar el desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte.
- d) El 70.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, la que se caracteriza por proyectar acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa.
- e) El 80.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, caracterizada por promover que toda actividad empresarial y de servicios, respete y practique la protección del medio ambiente.
- f) El 80.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la formación profesional recibida en la facultad, se caracteriza por la promoción de liderazgo, empatía y relacionamiento efectivo con los diversos grupos de humanos.

Gráfico 22. Satisfacción con la formación profesional recibida.



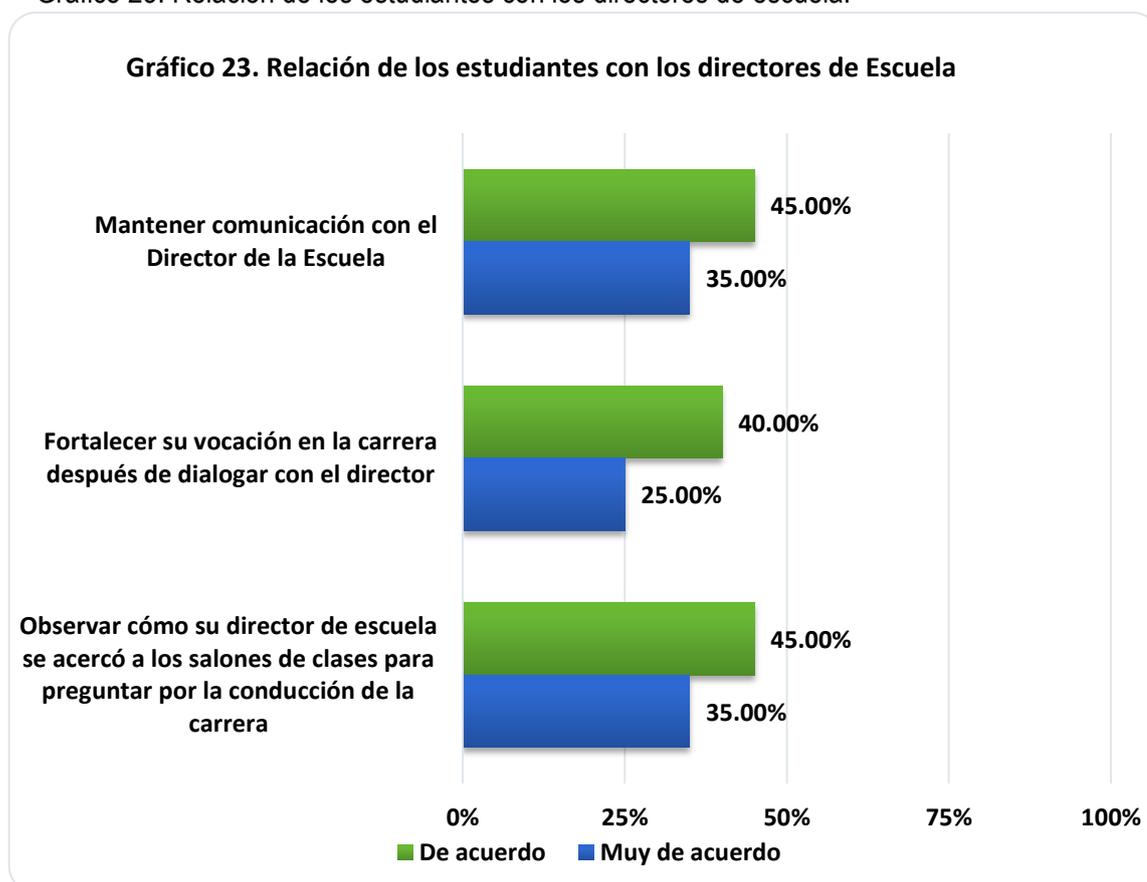
Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 04)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Cuadro estadístico: Satisfacción con la formación profesional recibida. Ver Anexo 04

#### 4. Relación de los estudiantes con los directores de Escuela

- a) El 80.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que mantuvieron comunicación con el Director de la Escuela.
- b) El 65.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se fortaleció su vocación en la carrera después de dialogar con el director.
- c) El 80.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que observó cómo su director de escuela se acercó a los salones de clases para preguntar por la conducción de la carrera.

Gráfico 23. Relación de los estudiantes con los directores de escuela.



Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 05)<sup>5</sup>

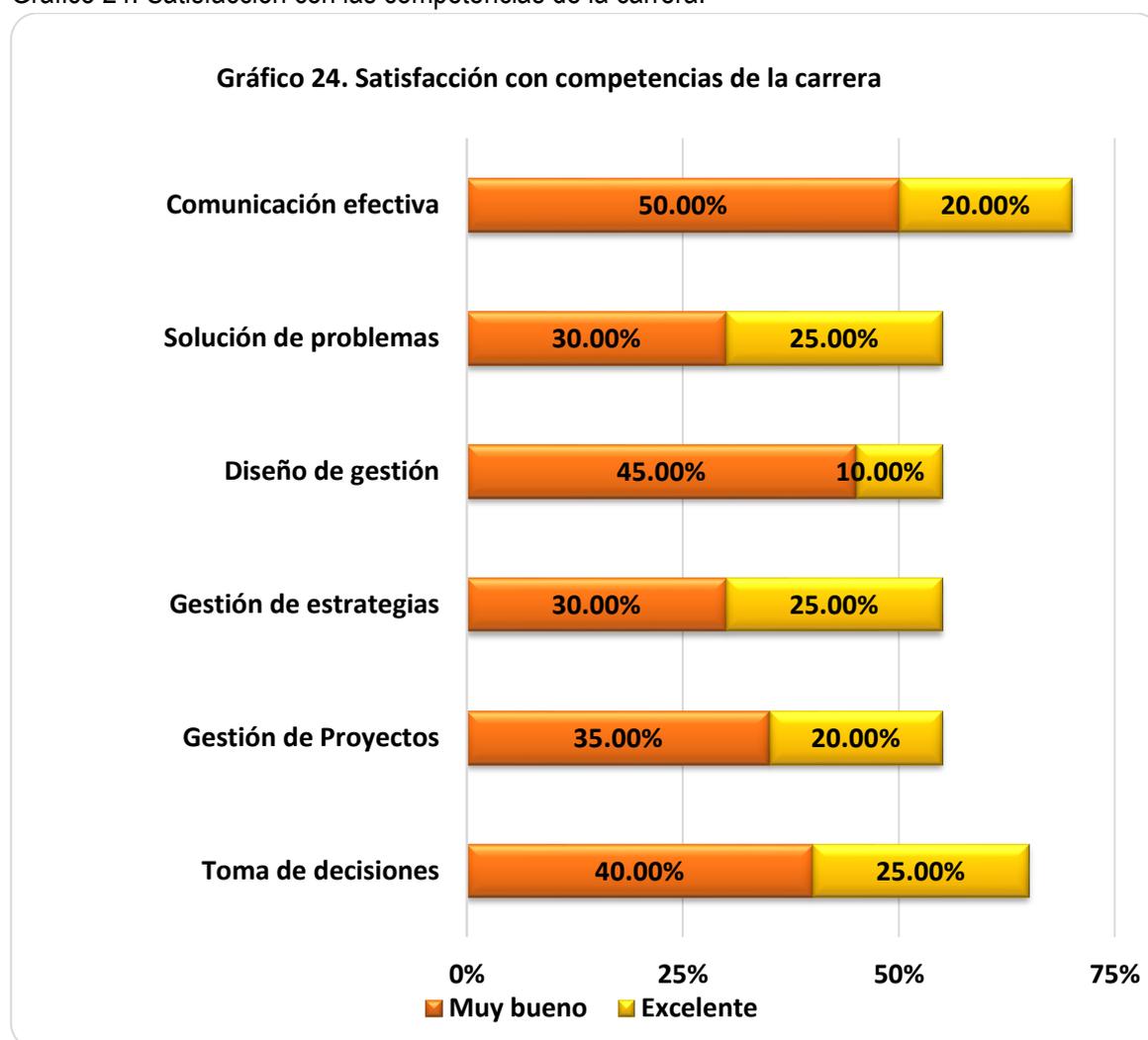
- d) Los estudiantes del décimo ciclo manifestaron tener las siguientes expectativas de su Director de Escuela:
  - d.1) **Administración:**
    - Que continúe trabajando en la mejoría de la escuela.
    - Organización de eventos tecnológicos, ferias y congresos
  - d.2) **Negocios Internacionales:**
    - Brindar talleres o más capacitaciones
    - Que tenga más comunicación con los alumnos
    - Reestructurar la administración y el manejo de las actividades de la escuela
    - Apoyo para ingresar a empresas para hacer las practicas

<sup>5</sup> Cuadro estadístico: Relación de los estudiantes con los Directores de Escuela. Ver Anexo 05

## 5. Satisfacción con competencias de la carrera

- a) El 70.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de la **comunicación efectiva** en forma muy buena o excelente.
- b) El 55.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **solución de problemas** en forma muy buena o excelente.
- c) El 55.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia del **diseño de gestión** en forma muy buena o excelente.
- d) El 55.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **gestión de estrategias** en forma muy buena o excelente.
- e) El 55.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **gestión de proyectos** en forma muy buena o excelente.
- f) El 65.00% de los estudiantes manifestaron dominar la competencia de **toma de decisiones** en forma muy buena o excelente.

Gráfico 24. Satisfacción con las competencias de la carrera.



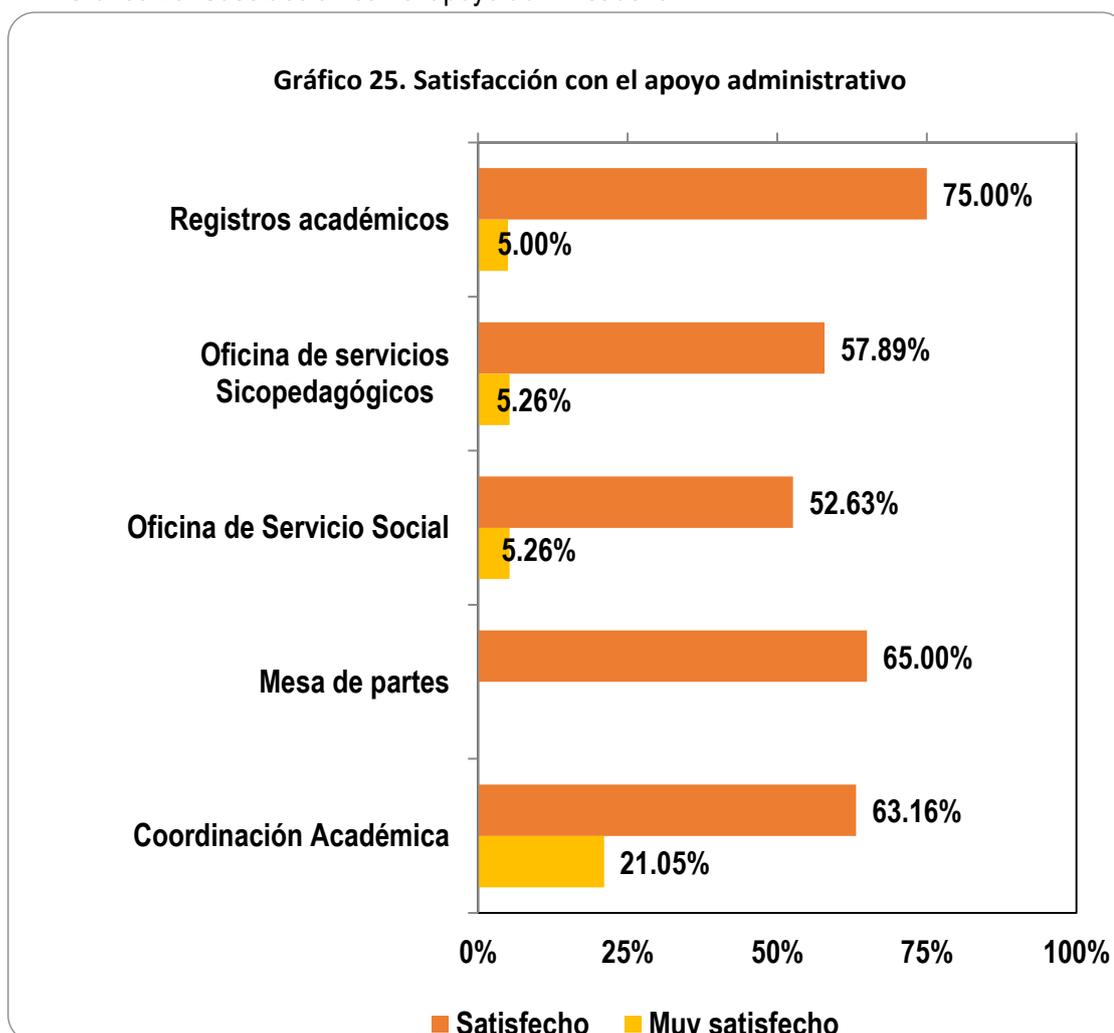
Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 07)<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Cuadro estadístico: Satisfacción con las competencias de la carrera. Ver Anexo 07

## 6. Satisfacción con el apoyo administrativo

- a) El 80.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la oficina de **Registros Académicos**.
- b) El 63.16% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la oficina de **Servicios Sicopedagógicos**.
- c) El 57.89% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la oficina de **Servicio Social**.
- d) El 65.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho con la **Mesa de partes**.
- e) El 84.21% de los estudiantes se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la **Coordinación Académica**.

Gráfico 25. Satisfacción con el apoyo administrativo.



Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 08)<sup>7</sup>

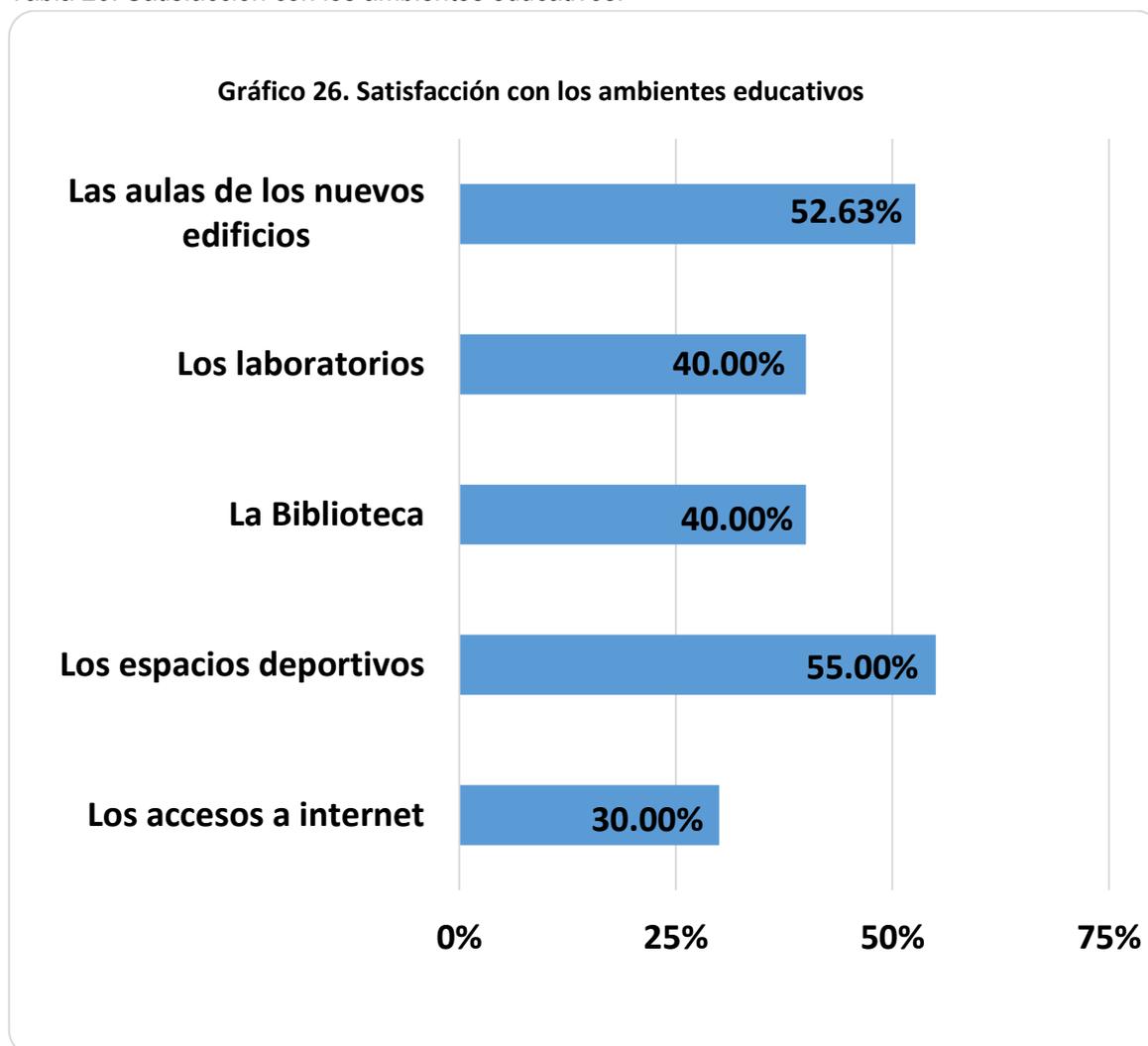
## 7. Satisfacción con los ambientes educativos

- a) El 52.63% de los estudiantes se encuentra satisfecho con las **aulas de los nuevos edificios**.
- b) El 40.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho con los **laboratorios**.
- c) El 40.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho con la **biblioteca**.

<sup>7</sup> Cuadro estadístico: Satisfacción con el apoyo administrativo. Ver Anexo 08

- d) El 35.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho con los **espacios deportivos**.  
 e) El 30.00% de los estudiantes se encuentra satisfecho con los **accesos a Internet**.

Tabla 26. Satisfacción con los ambientes educativos.



Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 09)<sup>8</sup>

8. Sentido de pertenencia a la facultad y desarrollo de la alma mater:
- El 85.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que están **identificados con los logros y prestigio de la Universidad**.
  - El 85.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que las **investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad**.
  - El 85.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que las **autoridades cuentan con prestigio académico**.
  - El 70.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que los **directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional**.
  - El 85.00% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se encuentran satisfechos que haya egresados que **ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad**.

Gráfico 27. Sentido de pertenencia a la facultad y desarrollo de la alma mater.

<sup>8</sup> Cuadro estadístico: Satisfacción con el ambiente educativo. Ver Anexo 09



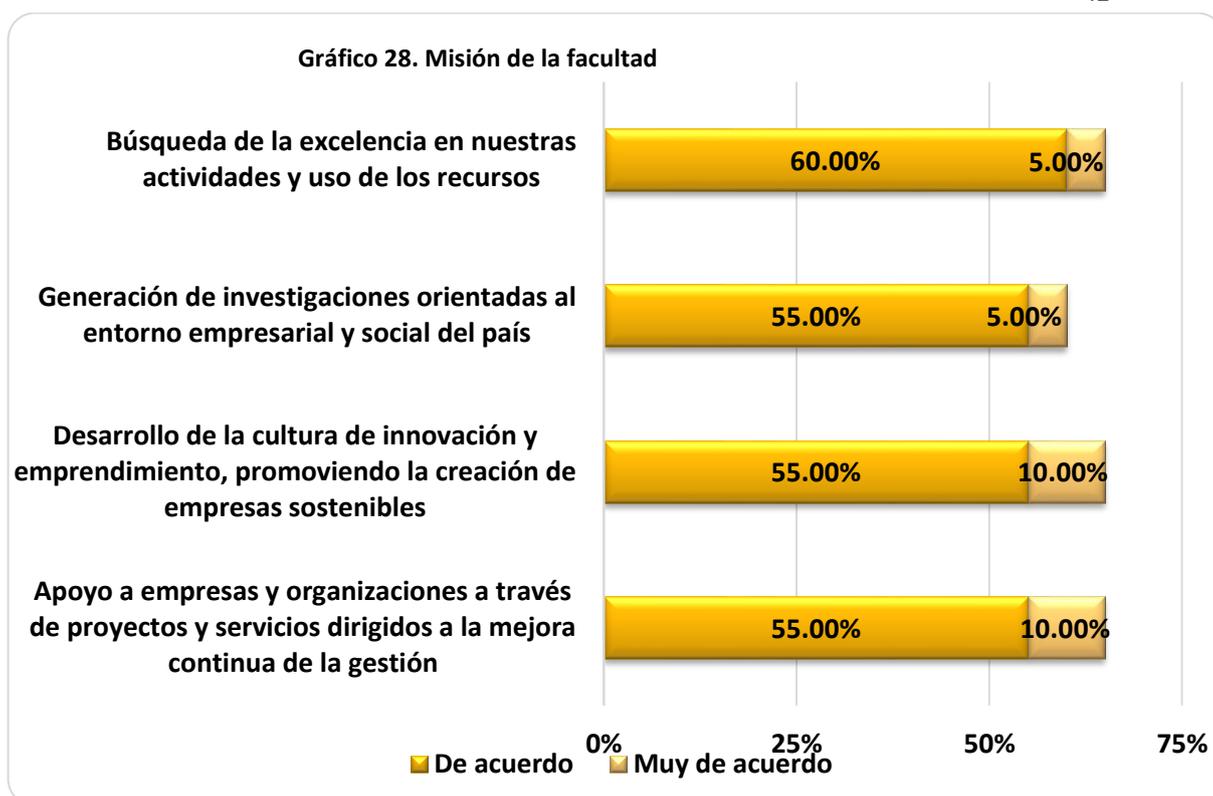
Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 10)<sup>9</sup>

#### 9. Misión de la facultad

- a) El 65.00% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con la búsqueda de la **excelencia en nuestras actividades y uso de recursos**.
- b) El 60.00% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con la **generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social del país**.
- c) El 65.00% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con el **desarrollo de la cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles**.
- d) El 65.00% de los estudiantes señalaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que se cumplió con el **apoyo a empresas y organizaciones a través de proyectos dirigidos a la mejora continua de la gestión**.

Gráfico 28. Misión de la facultad.

<sup>9</sup> Cuadro estadístico: Sentido de pertenencia a la Facultad. Ver Anexo 10



Elaboración propia. Información: BD (Ver Anexo 11)<sup>10</sup>

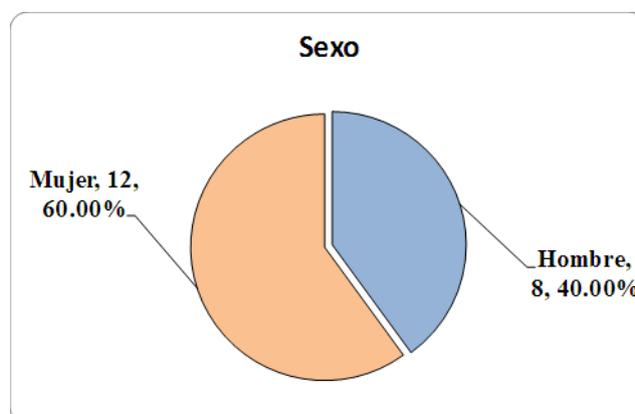
<sup>10</sup> Cuadro estadístico: Misión de la Facultad. Ver Anexo 11

### III. ANEXOS

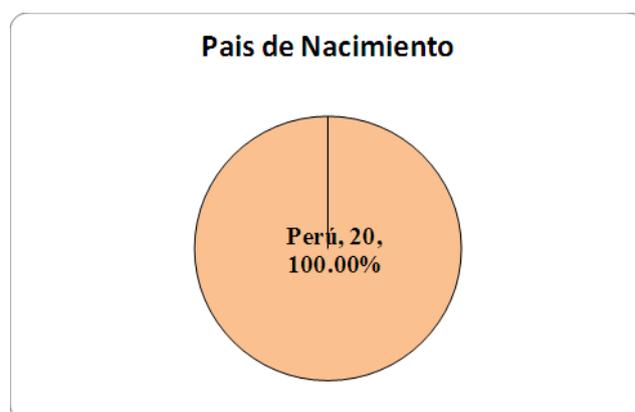
Anexo 01: Datos Generales de los estudiantes encuestados

- El 40.00% de los estudiantes pertenecen al género masculino y el 60.00% al género femenino.
- El 100.00% (20) de los estudiantes manifestaron que su lugar de nacimiento es el Perú.
- El 70.00% de los estudiantes manifestaron que nacieron en el departamento de Lambayeque y el 30.00% en otras provincias.
- El 100.00% de los estudiantes señalaron pertenecer a la **Sede Chiclayo**
- El 95.00% de los estudiantes manifestaron encontrarse solteros y el 5.00% son casados.
- El 15.00% de los estudiantes manifestaron tener menos de 22 años, el 80.00% de 23 a 25 años y el 5.00% de 26 años a más.
- El 40.00% de los estudiantes pertenecen a la carrera de Administración, el 60.00% a Administración de Negocios Internacionales,

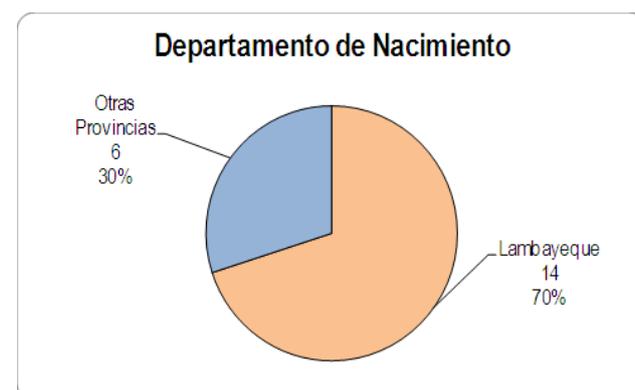
Sexo	N° Egresados
Hombre	8
Mujer	12
<b>Total</b>	<b>20</b>



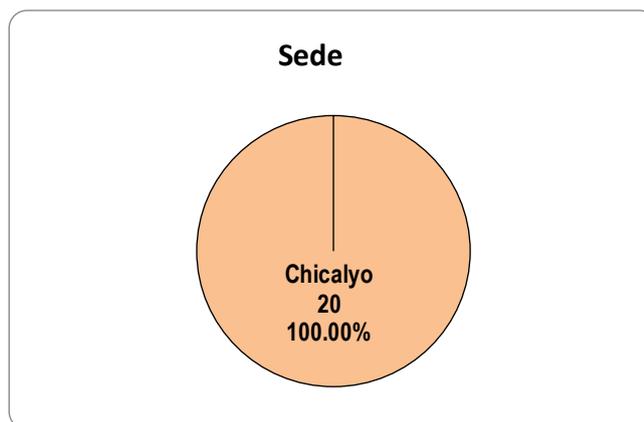
Pais de Nacimiento	N° Egresados
Perú	20
<b>Total</b>	<b>20</b>



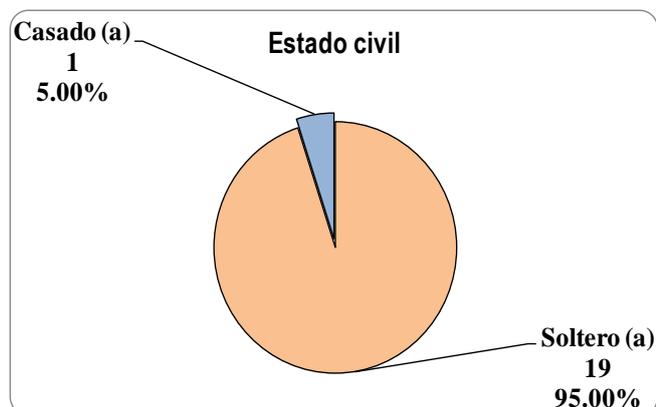
Departamento de Nacimiento	N° Egresados
Lambayeque	14
Otras provincias	6
<b>Total</b>	<b>20</b>



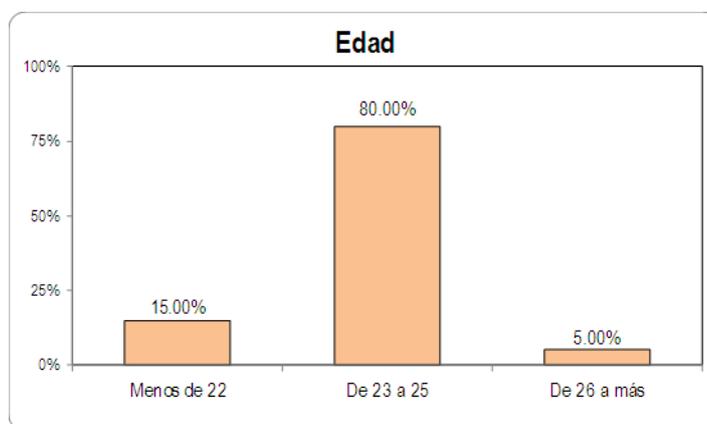
Sede	N° Egresados
Chiclayo	20
<b>Total</b>	20



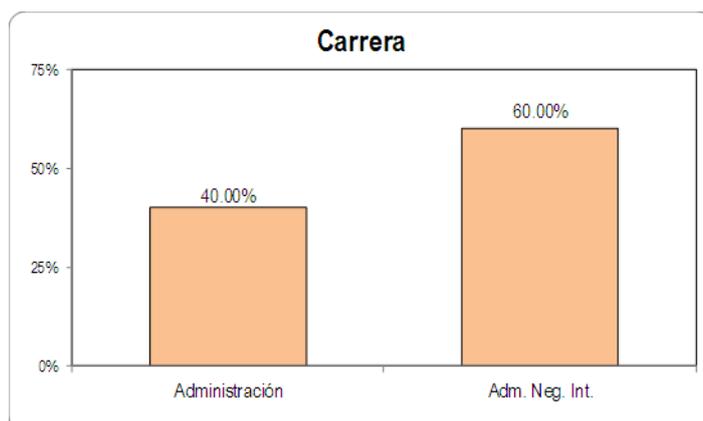
Estado Civil	N° Egresados
Soltero	19
Casado	1
<b>Total</b>	20



Edad	N° Egresados
Menos de 22	3
De 23 a 25	16
De 26 a más	1
<b>Total</b>	20

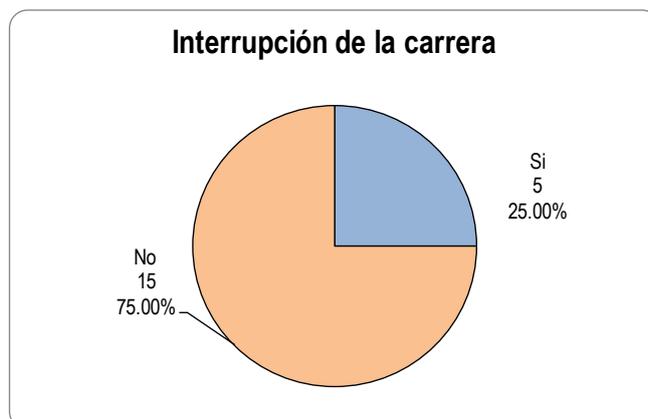


Carrera	N° Egresados
Administración	8
Adm. Neg. Int.	12
<b>Total</b>	20

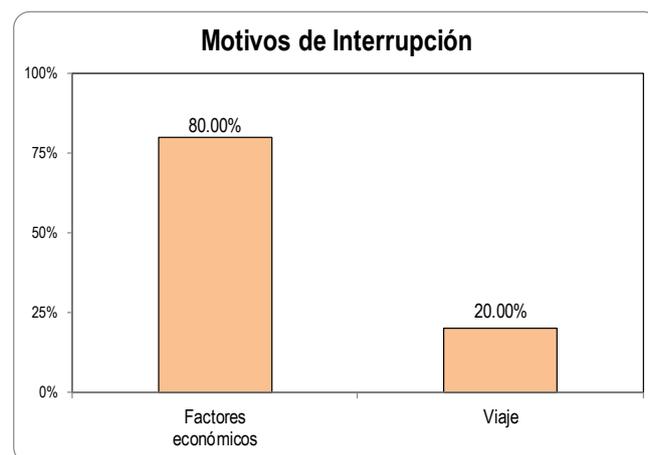


## Anexo 02: Interrupción de estudios

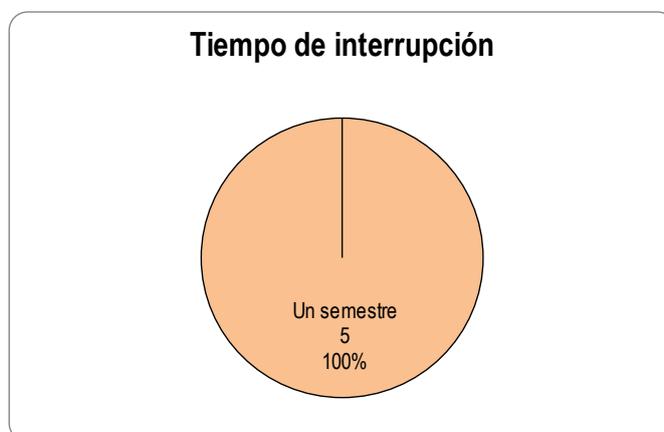
Interrupción de la carrera	N° Egresados
Si	5
No	15
<b>Total</b>	<b>20</b>



Motivos de interrupción	N° Egresados
Factores económicos	4
Viaje	1
<b>Total</b>	<b>20</b>



Tiempo de interrupción	N° Egresados
Un semestre	5
<b>Total</b>	<b>5</b>



## Anexo 03: Satisfacción con los docentes

Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Dominio de los cursos a su cargo	2	16	1	1	0	20	
	10.00%	80.00%	5.00%	5.00%	0.00%		
Brindaron siempre información actualizada	2	11	6	1	0	20	
	10.00%	55.00%	30.00%	5.00%	0.00%		
Apoyaron y resolvieron las dudas de los estudiantes	1	14	4	1	0	20	
	5.00%	70.00%	20.00%	5.00%	0.00%		
Se mostraron exigentes con las tareas asignadas	2	16	1	1	0	20	
	10.00%	80.00%	5.00%	5.00%	0.00%		
Comunicación con los estudiantes en el aula	4	9	5	0	0	18	2
	22.22%	50.00%	27.78%	0.00%	0.00%		10.00

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 04: Satisfacción con la formación profesional recibida

Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Desarrollar competencias que el mercado demanda	1	12	5	2	0	20	
	5.00%	60.00%	25.00%	10.00%	0.00%		
Afianzar sólidos valores humanísticos, éticos, la tecnología, la cultura y el poder	4	14	2	0	0	20	
	20.00%	70.00%	10.00%	0.00%	0.00%		
Promocionar el desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte	0	10	9	1	0	20	
	0.00%	50.00%	45.00%	5.00%	0.00%		
Proyectar acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa	2	12	5	1	0	20	
	10.00%	60.00%	25.00%	5.00%	0.00%		
Promover que toda actividad empresarial y de servicios respete y practique la protección del medio ambiente	2	14	2	1	1	20	
	10.00%	70.00%	10.00%	5.00%	5.00%		
Promocionar el liderazgo, empatía y relacionamiento efectivo con los diversos grupos humanos	2	14	2	2	0	20	
	10.00%	70.00%	10.00%	10.00%	0.00%		

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 05: Relación de los estudiantes con los Directores de Escuela

Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Mantener comunicación con el Director de la Escuela	7	9	3	0	1	20	
	35.00%	45.00%	15.00%	0.00%	5.00%		
Fortalecer su vocación en la carrera después de dialogar con el director	5	8	6	0	1	20	
	25.00%	40.00%	30.00%	0.00%	5.00%		
Observar cómo su director de escuela se acercó a los salones de clases para preguntar por la conducción de la carrera	7	9	1	2	1	20	
	35.00%	45.00%	5.00%	10.00%	5.00%		

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 06: Satisfacción con las competencias de la carrera

Aspecto de evaluación	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Pobre	Total	TNR %
Comunicación efectiva	4	10	5	1	0	20	
	20.00%	50.00%	25.00%	5.00%	0.00%		
Solución de Problemas	5	6	6	3	0	20	
	25.00%	30.00%	30.00%	15.00%	0.00%		
Diseño de Gestión	2	9	6	3	0	20	
	10.00%	45.00%	30.00%	15.00%	0.00%		
Gestión de Estrategias	5	6	7	2	0	20	
	25.00%	30.00%	35.00%	10.00%	0.00%		
Gestión de Proyectos	4	7	6	3	0	20	
	20.00%	35.00%	30.00%	15.00%	0.00%		
Toma de Decisiones	5	8	6	1	0	20	
	25.00%	40.00%	30.00%	5.00%	0.00%		

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 07: Satisfacción con el apoyo administrativo

Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Registros Académicos	1	15	2	0	2	20	
	5.00%	75.00%	10.00%	0.00%	10.00%		
Servicios Sicolpedagógicos	1	11	5	0	2	19	1
	5.26%	57.89%	26.32%	0.00%	10.53%		5.00
Servicio Social	1	10	6	0	2	19	1
	5.26%	52.63%	31.58%	0.00%	10.53%		5.00
Mesa de partes	0	13	4	2	1	20	
	0.00%	65.00%	20.00%	10.00%	5.00%		
Coordinación Académica	4	12	2	0	1	19	1
	21.05%	63.16%	10.53%	0.00%	5.26%		5.00

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 08: Satisfacción con el ambiente educativo

Aspecto de evaluación	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	TNR %
Las aulas de los nuevos edificios	0	10	6	3	0	19	1
	0.00%	52.63%	31.58%	15.79%	0.00%		5.00
Los laboratorios	0	8	6	4	2	20	
	0.00%	40.00%	30.00%	20.00%	10.00%		
La Biblioteca	0	8	8	2	2	20	
	0.00%	40.00%	40.00%	10.00%	10.00%		
Los campos deportivos	0	11	9	0	0	20	
	0.00%	55.00%	45.00%	0.00%	0.00%		
Los accesos a Internet	0	6	8	1	5	20	
	0.00%	30.00%	40.00%	5.00%	25.00%		

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 09: Sentido de pertenencia de la Facultad o desarrollo de la Alma Mater

Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Estoy identificado con los logros y prestigio de la Universidad	2	15	2	1	0	20	
	10.00%	75.00%	10.00%	5.00%	0.00%		
Las investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad	2	15	2	1	0	20	
	10.00%	75.00%	10.00%	5.00%	0.00%		
Las autoridades cuentan con prestigio académico	2	15	2	1	0	20	
	10.00%	75.00%	10.00%	5.00%	0.00%		
Los directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional	2	12	4	2	0	20	
	10.00%	60.00%	20.00%	10.00%	0.00%		
Me satisface que haya egresados que ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad	3	14	1	2	0	20	
	15.00%	70.00%	5.00%	10.00%	0.00%		

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 10: Misión de la Facultad

Aspecto de evaluación	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total	TNR %
Búsqueda de la excelencia en nuestras actividades y uso de los recursos	1	12	6	1	0	20	
	5.00%	60.00%	30.00%	5.00%	0.00%		
Generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social del país	1	11	6	2	0	20	
	5.00%	55.00%	30.00%	10.00%	0.00%		
Desarrollo de la cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles	2	11	5	2	0	20	
	10.00%	55.00%	25.00%	10.00%	0.00%		
Apoyo a empresas y organizaciones a través de proyectos y servicios dirigidos a la mejora continua de la gestión	2	11	6	1	0	20	
	10.00%	55.00%	30.00%	5.00%	0.00%		

TNR: Tasa de no respuesta

## Anexo 11. Encuesta

**ENCUESTA A ESTUDIANTES DEL X CICLO 2019-I**  
**SATISFACCIÓN SOBRE LA FORMACIÓN ACADÉMICA**

Dentro de las preocupaciones por la mejora continua y brindar una formación de calidad que responda a las expectativas de los estudiantes y las exigencias del mercado laboral, la presente encuesta tiene por objeto identificar los grados de satisfacción que muestran los estudiantes del X ciclo próximo a concluir la carrera profesional.

Agradecemos su valiosa cooperación con su alma mater y le pedimos la mayor objetividad en sus respuestas.

<b>1. DATOS PERSONALES DEL ESTUDIANTE</b>					
1.1 Sexo: Hombre (.....) Mujer (.....)					
1.2 Lugar de nacimiento: a) País..... b) Departamento/Región.....					
1.3 Sede de estudios: a) Lima (.....) b) Chiclayo (.....)					
1.4 Estado civil: a) Soltero (a)..... b) Casado (a)..... c) Viudo (a).....					
1.5 Edad: a) Menos de 22 años (.....) b) Entre 23 y 25 años (.....) c) De más de 26 años (.....)					
1.6 Carrera que está concluyendo: .....					
1.7 Tuvo que interrumpir los estudios: a) Sí (.....) b) No (.....)					
1.8 Motivo de la interrupción: a) Factores económicos (.....) b) Pérdida de trabajo (.....) c) Pérdida de la persona que sufragaba los estudios (.....) d) Viaje (.....) e) Matrimonio (.....)					
1.9 Duración de la interrupción: a) Un semestre (.....) b) Dos semestres (.....) c) Más de un año (.....)					
<b>2. SATISFACCIÓN CON LOS PROFESORES</b>					
Qué tan satisfecho se encuentra usted con los profesores, considerando los siguientes aspectos:	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
2.1 Dominio de los cursos a su cargo					
2.2 Brindaron siempre información actualizada					
2.3 Apoyaron y resolvieron las dudas de los estudiantes					
2.4 Se mostraron exigentes con las tareas asignadas					
2.5 Comunicación con los estudiantes en el aula					
<b>3. SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL RECIBIDA</b>					
Considera usted que la formación profesional recibida satisface sus expectativas profesionales al:	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
3.1 Desarrollar competencias que el mercado demanda					
3.2 Afianzar sólidos valores humanísticos, éticos y morales					
3.3 Promocionar el desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte					
3.4 Proyectar acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa					
3.5 Promover que toda actividad empresarial y de servicios respete y practique la protección del medio ambiente					
3.6 Promocionar el liderazgo, empatía y relacionamiento efectivo con los diversos grupos humanos					
<b>4. RELACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS DIRECTORES DE ESCUELA</b>					
En los años de formación profesional ha tenido ocasión de:	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4.1 Mantener comunicación con el director de la escuela					
4.2 Fortalecer su vocación en la carrera después de dialogar con el director					
4.3 Observar cómo su director de escuela se acercó a los salones de clase para preguntar por la conducción de la carrera					
4.4 Qué ..... esperaba ..... de ..... su ..... director ..... de ..... escuela.....					
.....					
.....					

<b>5. SATISFACCIÓN CON LAS COMPETENCIAS DE LA CARRERA</b>					
Durante su formación profesional la carrera lo habilitó en el dominio de competencias que caracterizan a cada carrera, quisiéramos saber el grado de dominio que usted ha conseguido en su periodo formativo,					
<b>Competencia</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Pobre</b>
5.1 Comunicación efectiva					
5.2 Solución de problemas					
5.3 Diseño de gestión					
5.4 Gestión de estrategias					
5.5 Gestión de proyectos					
5.6 Toma de decisiones					
<b>6. SATISFACCIÓN CON LOS APOYOS ADMINISTRATIVOS</b>					
Usted ha tenido ocasiones de entrar en contacto con oficinas administrativas y de servicios, díganos su grado de satisfacción de las siguientes unidades:	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatis-fecho	Muy insatis-fecho
6.1 Registros académicos					
6.2 Oficina de Servicios Psicopedagógicos					
6.3 Oficina de Servicio Social					
6.4 Mesa de Partes					
6.5 Coordinación Académica					
<b>7. SATISFACCIÓN CON LOS AMBIENTES EDUCATIVOS</b>					
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatis-fecho	Muy insatisfecho
7.1 Las aulas de los nuevos edificios					
7.2 Los laboratorios					
7.3 La biblioteca					
7.4 Los espacios deportivos					
7.5 Los accesos a Internet					
<b>8. SENTIDO DE PERTENENCIA A LA FACULTAD O DESARROLLO DE LA ALMA MATER</b>					
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8.1 Estoy identificado con los logros y prestigio de la Universidad					
8.2 Las investigaciones y publicaciones prestigian a la Facultad					
8.3 Las autoridades cuentan con prestigio académico					
8.4 Los directores hacen sentir su autoridad en la escuela profesional					
8.5 Me satisface que haya egresados que ocupan cargos importantes en las empresas y la sociedad					
<b>9. MISIÓN DE LA FACULTAD</b>					
La Facultad tiene como responsabilidad cumplir con una Misión que deseáramos nos indique que ha sido cumplida:	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
9.1 Búsqueda de la excelencia en nuestras actividades y uso de los recursos					
9.2 Generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social del país					
9.3 Desarrollo de la cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles					
9.4 Apoyo a empresas y organizaciones a través de proyectos y servicios dirigidos a la mejora continua de la gestión					

### Distribución

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