



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

OBSERVATORIO DE LA EMPLEABILIDAD

RESUMEN EJECUTIVO

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



RESUMEN EJECUTIVO

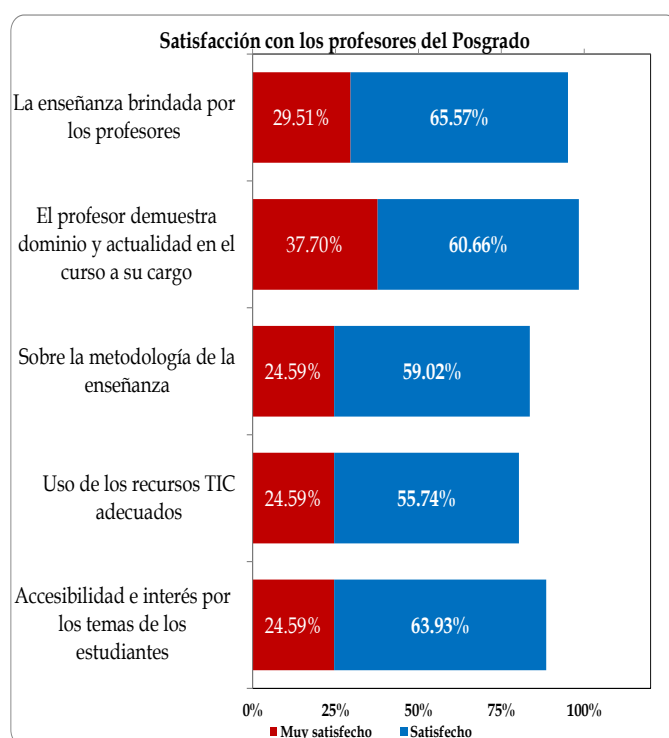
La Encuesta de Satisfacción de los estudiantes de la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, ha sido desarrollada en el período académico 2019-1, y tiene como objetivo conocer la percepción de los estudiantes que actualmente siguen el posgrado (maestría y doctorado) 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

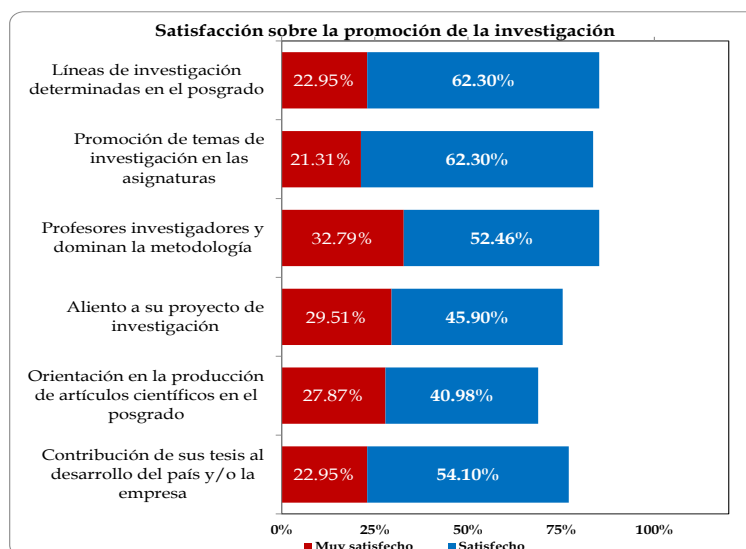


dominio del profesor y la actualidad de los temas que trata, el 98.36% manifestó mostrarse entre “muy satisfecho” o “satisfecho”; en lo que se refiere a la metodología de enseñanza el 83.61% se muestra “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto al uso de los recursos TIC el 80.33% manifestó estar “muy 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.

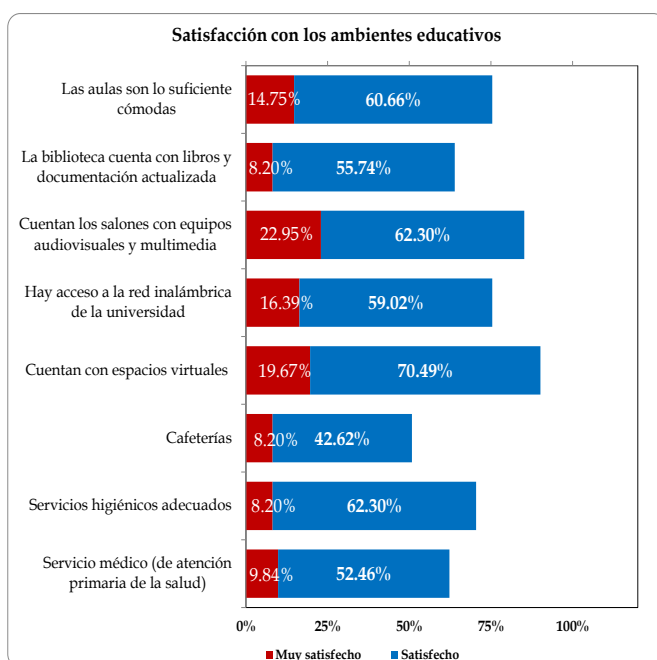
- **Satisfacción sobre la promoción de la investigación**

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% se 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**



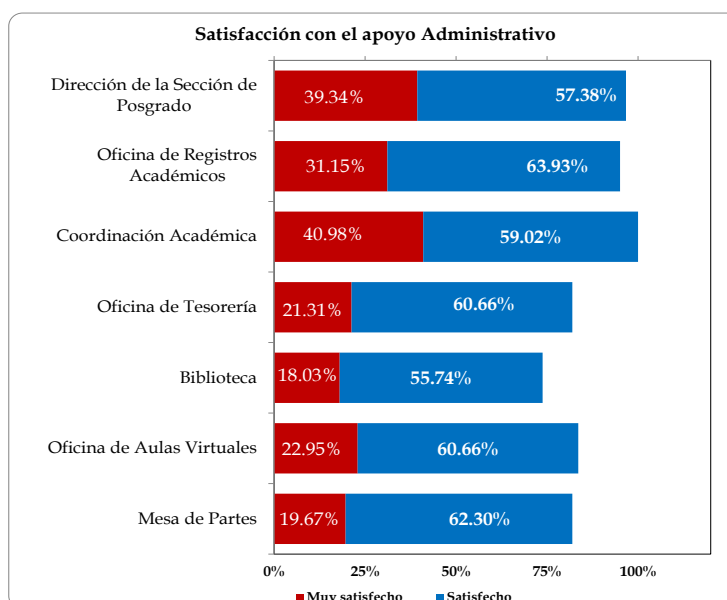
La opinión de los estudiantes del posgrado con relación a los ambientes educativos que utilizan a diario, muestran los siguientes grados de satisfacción en conjunto: para el 75.41% las aulas son suficiente cómodas, en ese sentido fue calificado como “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto a la biblioteca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

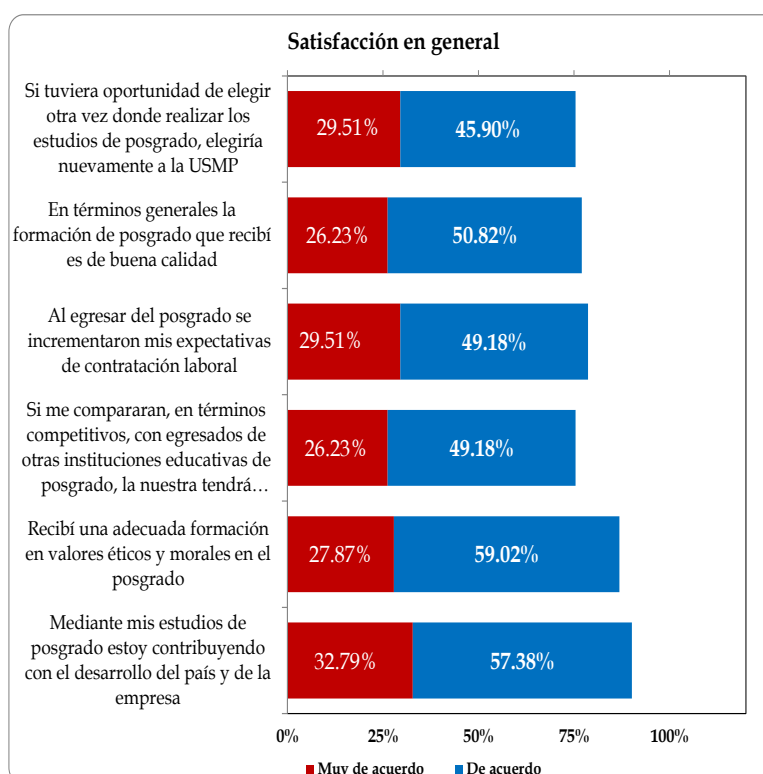
Los estudiantes de la Sección de Posgrado (maestría y doctorado), indican con relación al desempeño de la organización administrativa que la atención que brinda la Dirección de la Sección de Posgrado llega al 75.41% que se siente “muy satisfecho” o “satisfecho”; en cuanto al accionar de la Oficina de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



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

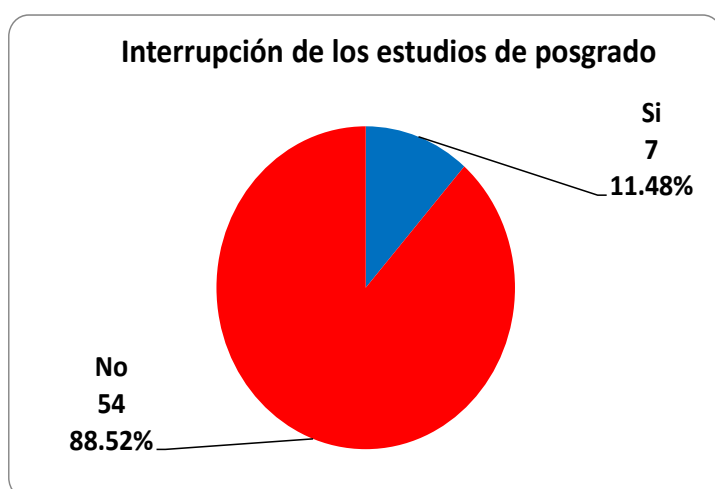
La satisfacción en conjunto que manifiestan los estudiantes integrantes de la muestra en cinco indicadores de medición, permiten apreciar lo siguiente: el 75.41% reconoce estar “muy de acuerdo” o “de acuerdo” en volver a elegir a la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos 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



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.

