



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
TURISMO Y PSICOLOGÍA

# **Informe de Opinión de Estudiantes**

**Escuela Profesional de  
Turismo y Hotelería**

**Sección Posgrado**

**2018**

## Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los estudiantes de la sección Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al 2018; con el propósito de obtener una línea de base sobre el grado de satisfacción en diferentes aspectos de la universidad, lo cual llevará a tomar decisiones muy importantes para el mejoramiento de la calidad educativa y de gestión.

## Objetivos

### Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, en el 2018, a fin de implementar planes de mejora que conlleven a la calidad educativa y de gestión.

### Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento de los estudiantes respecto a la gestión administrativa de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a: información, factores que intervienen en su formación; servicios al estudiante; sistema de tutoría, asesoría, consejería; servicio de biblioteca y programa de deportes y actividades culturales.

## Población y Muestra

La población la constituyeron todos los estudiantes de la Sección Posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, matriculados en el 2018.

**Tabla 1: Representación de la Muestra al 2018**

	Frecuencia	Porcentaje
II Ciclo	36	52.63%
III Ciclo	4	5.26%
IV Ciclo	29	42.11%
Total	68	100.00%

**Datos obtenidos de la encuesta**

**Tabla 2: Distribución de la muestra según sexo**

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	36	52.63%
Masculino	32	47.37%
Total	68	100.00%

**Datos obtenidos de la encuesta**

**Tabla 3: Turno**

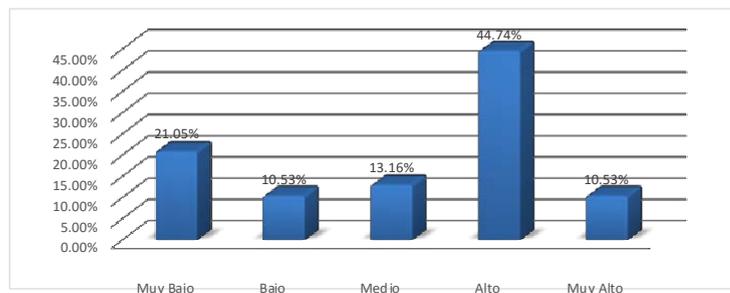
	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	13	18.42%
Noche	29	42.11%
Tarde	27	39.47%
Total	68	100.00%

**Datos obtenidos de la encuesta**

# RESULTADOS GENERALES INFORME DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES SECCION POSGRADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA 2018

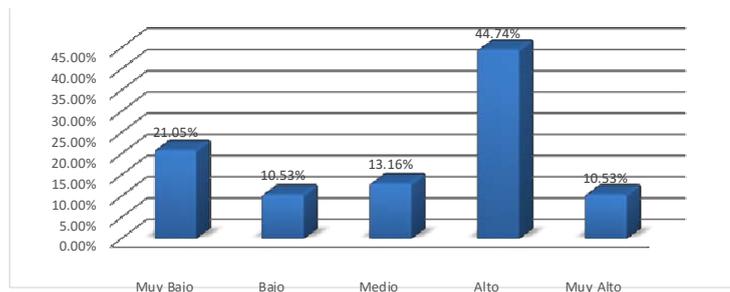
## 1. La calidad de la atención de la unidad académica (Decanato, Dirección y Coordinación)

1	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	14	21.05%
Bajo	7	10.53%
Medio	9	13.16%
Alto	31	44.74%
Muy Alto	7	10.53%
Total	68	100.00%



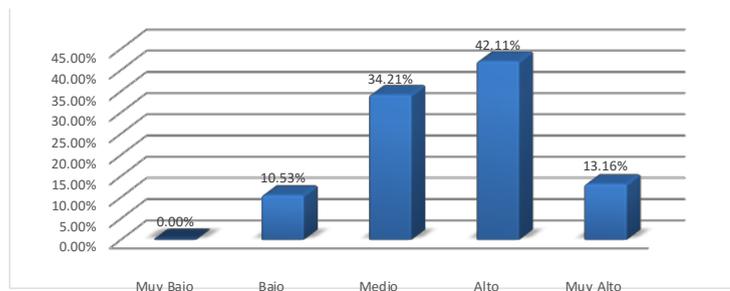
## 2. La calidad de la atención de la Oficina de Registros Académicos

2	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	7.89%
Bajo	13	18.42%
Medio	16	23.68%
Alto	29	42.11%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



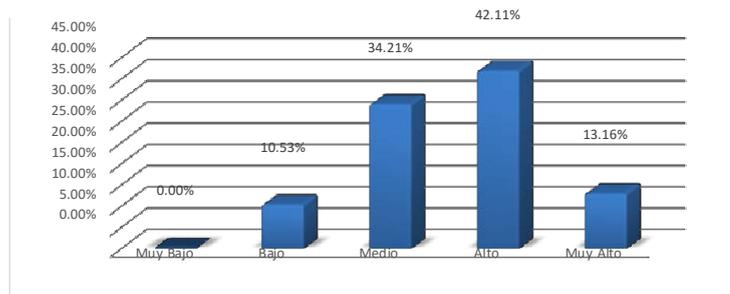
## 3. La calidad de la atención de Tesorería

3	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	7	10.53%
Medio	23	34.21%
Alto	29	42.11%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



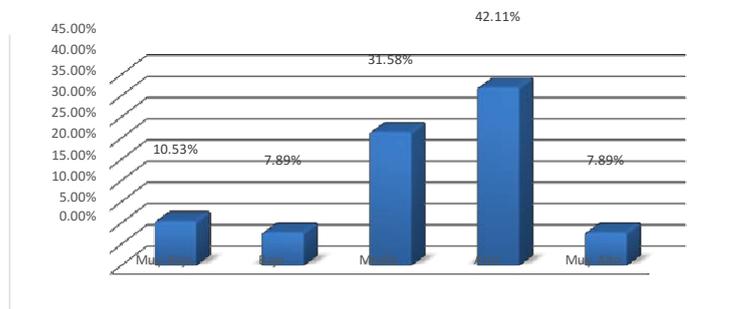
#### 4. La calidad de la atención del tópico y las actividades de salud para los estudiantes

4	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	7	10.53%
Medio	23	34.21%
Alto	29	42.11%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



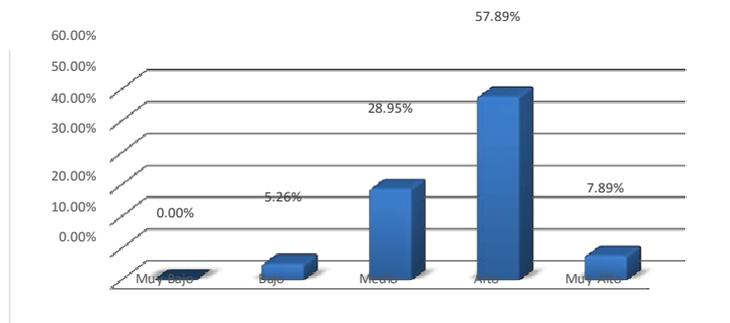
#### 5. La calidad de la atención en el comedor y/o cafetería.

5	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	7	10.53%
Bajo	5	7.89%
Medio	22	31.58%
Alto	29	42.11%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



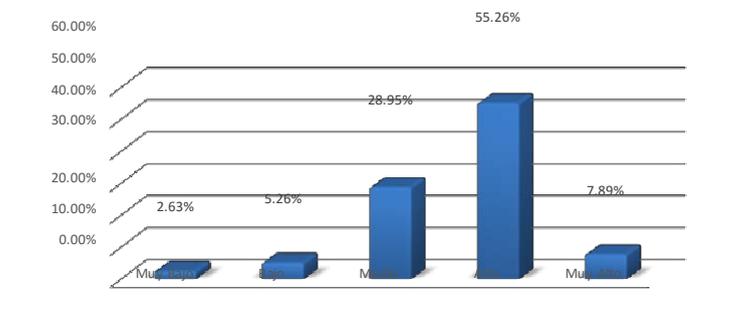
#### 6. Las acciones que benefician el cuidado del ambiente que realiza la unidad académica.

6	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	4	5.26%
Medio	20	28.95%
Alto	40	57.89%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



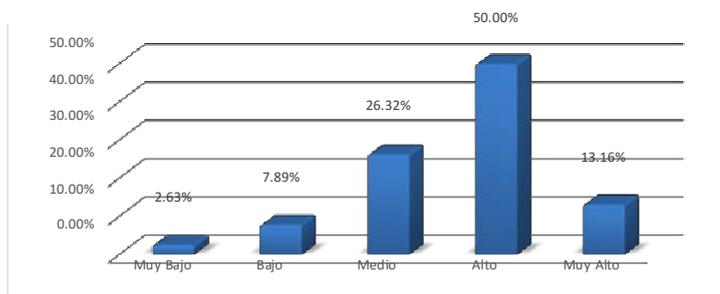
#### 7. Los servicios de seguridad que brinda la unidad académica a los estudiantes.

7	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	4	5.26%
Medio	20	28.95%
Alto	38	55.26%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



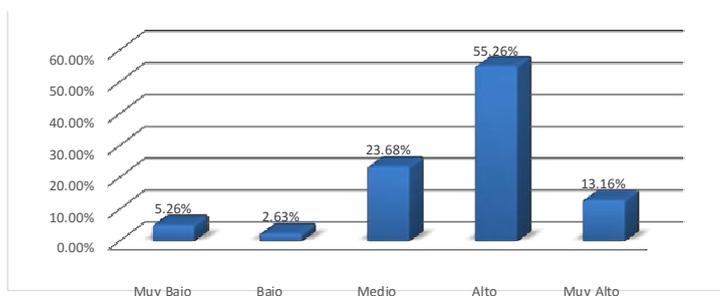
8. El acceso a la información institucional vía Web u otros medios (sobre objetivos de la carrera, valores institucionales, actividades académicas, culturales y deportivas entre otras).

8	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	5	7.89%
Medio	18	26.32%
Alto	34	50.00%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



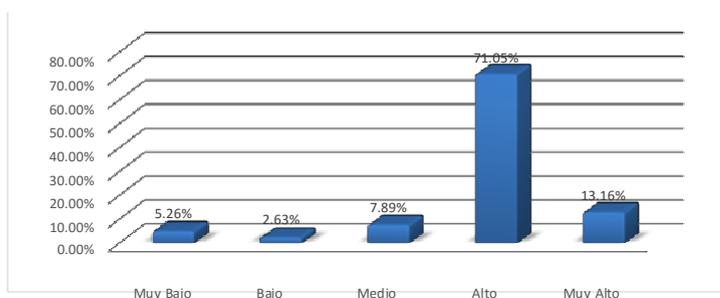
9. La información que los docentes entregan el primer día de clases acerca del contenido del silabo y procedimientos de evaluación del aprendizaje (técnicas, instrumentos y criterios).

9	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	5.26%
Bajo	2	2.63%
Medio	16	23.68%
Alto	38	55.26%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



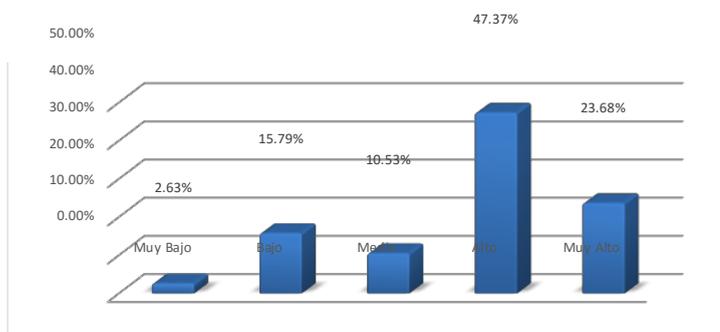
10. Las aulas donde se dictan clases teóricas y prácticas: son cómodos, seguros, equipados y adecuado para la cantidad de estudiantes.

10	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	5.26%
Bajo	2	2.63%
Medio	5	7.89%
Alto	49	71.05%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



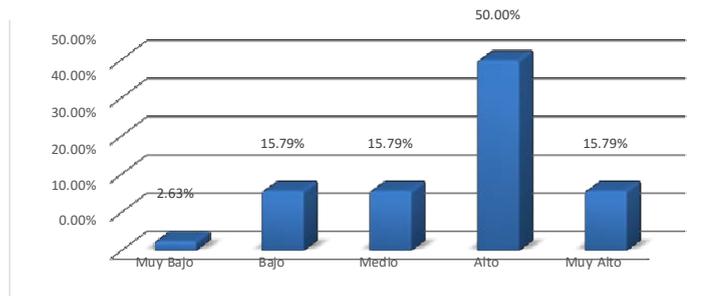
11. La calidad de los docentes.

11	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	11	15.79%
Medio	7	10.53%
Alto	32	47.37%
Muy Alto	16	23.68%
Total	68	100.00%



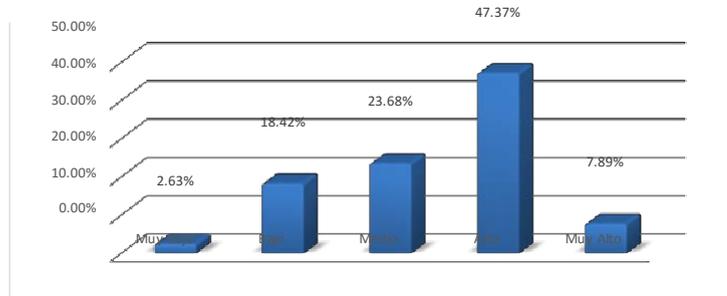
12. La calidad de las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica.

12	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	11	15.79%
Medio	11	15.79%
Alto	34	50.00%
Muy Alto	11	15.79%
Total	68	100.00%



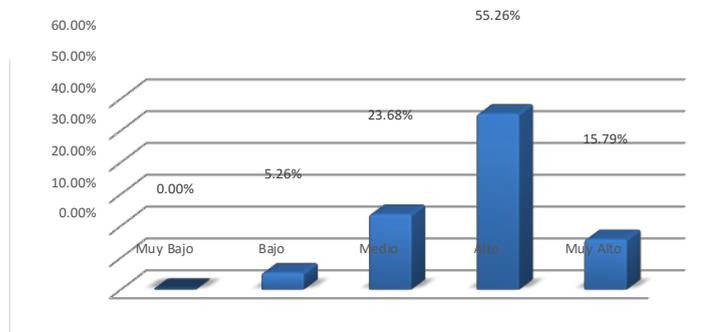
13. Los proyectos de extensión universitaria: cursos de capacitación, seminarios, talleres, etc.

13	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	13	18.42%
Medio	16	23.68%
Alto	32	47.37%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



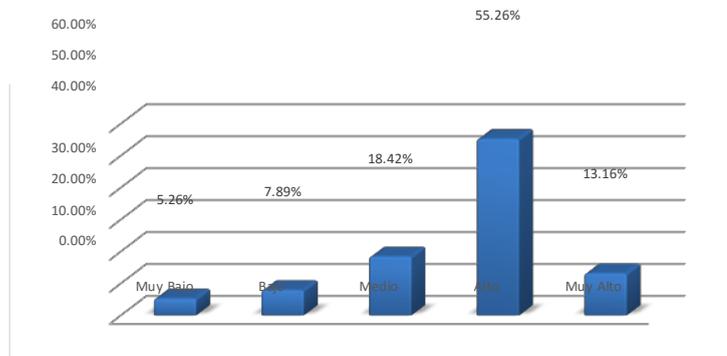
14. Los ambientes de laboratorios y talleres de la unidad académica son seguros, ordenados y limpios.

14	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	4	5.26%
Medio	16	23.68%
Alto	38	55.26%
Muy Alto	11	15.79%
Total	68	100.00%



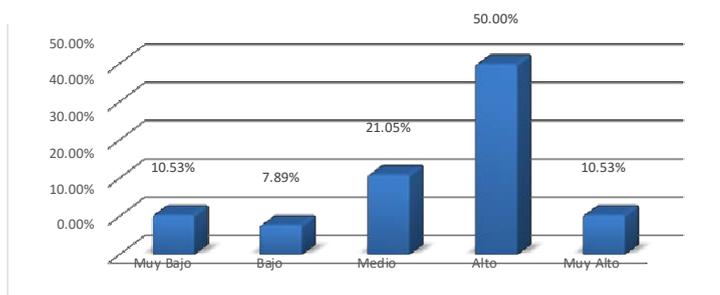
15. El cumplimiento del calendario académico.

15	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	5.26%
Bajo	5	7.89%
Medio	13	18.42%
Alto	38	55.26%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



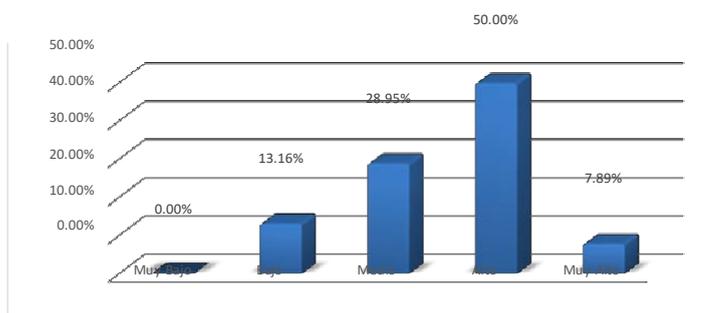
### 16. El acceso a internet en el campus.

16	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	7	10.53%
Bajo	5	7.89%
Medio	14	21.05%
Alto	34	50.00%
Muy Alto	7	10.53%
Total	68	100.00%



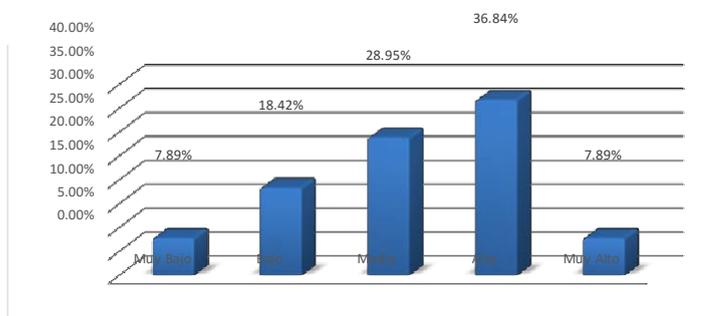
### 17. El servicio psicológico para los estudiantes.

17	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	9	13.16%
Medio	20	28.95%
Alto	34	50.00%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



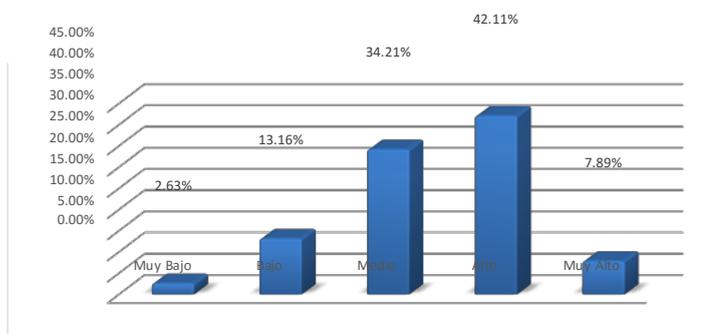
### 18. Los servicios de bienestar universitario (becas, recategorizaciones, otros).

18	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	7.89%
Bajo	13	18.42%
Medio	20	28.95%
Alto	25	36.84%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



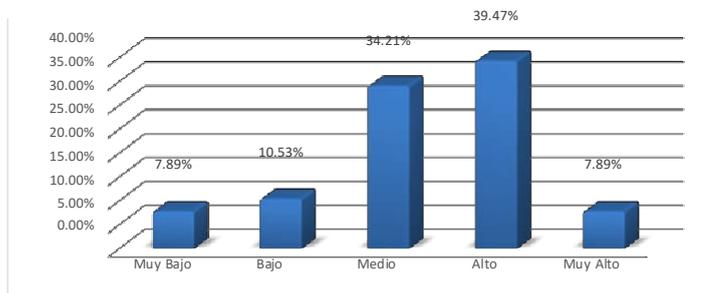
### 19. Con la información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc. sobre los servicios de la bolsa de trabajo y prácticas preprofesionales.

19	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	9	13.16%
Medio	23	34.21%
Alto	29	42.11%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



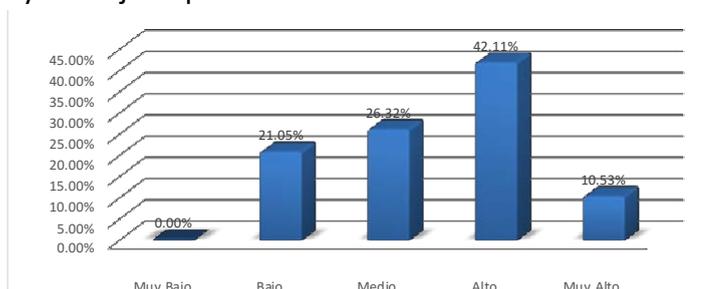
20. Con la información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc. sobre los servicios de movilidad académica y/o pasantías.

20	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	5	7.89%
Bajo	7	10.53%
Medio	23	34.21%
Alto	27	39.47%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



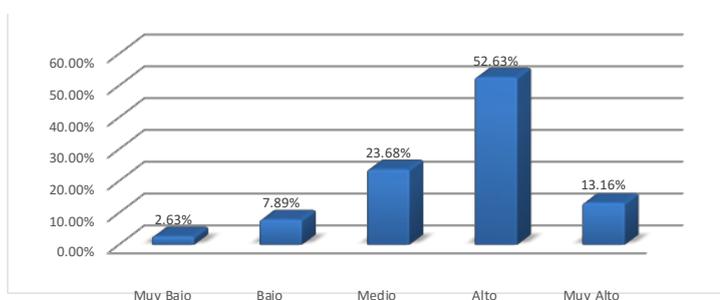
21. El programa de tutoría, asesoría y consejería para los estudiantes.

21	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	14	21.05%
Medio	18	26.32%
Alto	29	42.11%
Muy Alto	7	10.53%
Total	68	100.00%



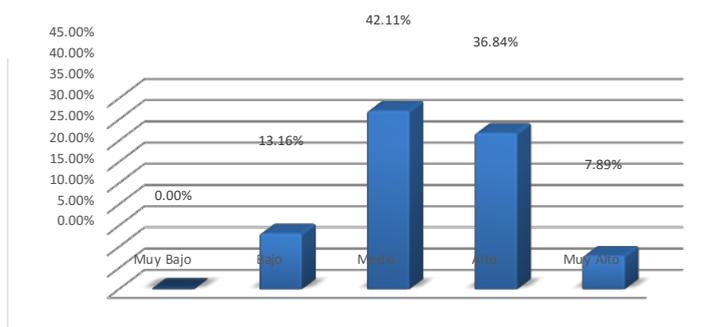
22. El servicio de las bibliotecas de la unidad académica/universidad y bibliotecas virtuales.

22	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	2.63%
Bajo	5	7.89%
Medio	16	23.68%
Alto	36	52.63%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



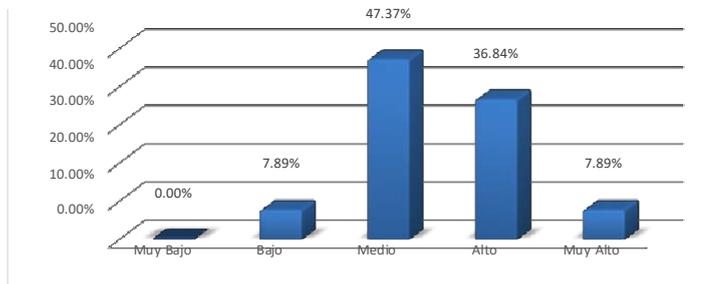
23. Las acciones de responsabilidad social: apoyo a organizaciones sociales, educativas, comunidades etc.

23	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	9	13.16%
Medio	29	42.11%
Alto	25	36.84%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



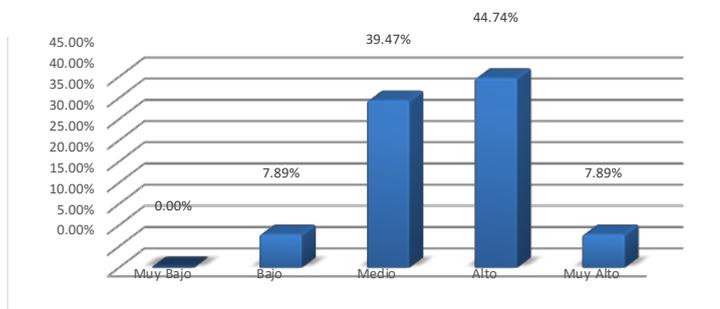
24. El acceso a los ambientes y actividades deportivas, así como con la calidad de los mismos.

24	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	5	7.89%
Medio	32	47.37%
Alto	25	36.84%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



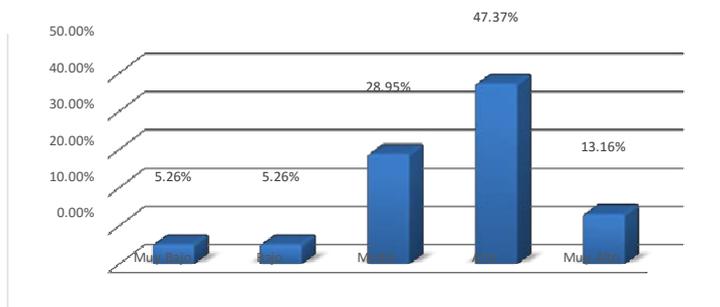
25. El acceso a los ambientes y actividades artísticas y culturales, así como con la calidad de los mismos.

25	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	5	7.89%
Medio	27	39.47%
Alto	31	44.74%
Muy Alto	5	7.89%
Total	68	100.00%



26. En general, con los servicios y la formación que recibes en la universidad

26	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	4	5.26%
Bajo	4	5.26%
Medio	20	28.95%
Alto	32	47.37%
Muy Alto	9	13.16%
Total	68	100.00%



**COMENTARIOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2018**  
**SECCION POSGRADO - ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERIA**

PÉSIMO DOCENTE CONTRATADO PARA CURSO DE ECONOMÍA APLICADO AL TURISMO EN SEMESTRE 2017- 2
¿POR QUÉ SE DEMORAN EN ENTREGAR LOS CARNES UNIVERSITARIOS?
AUN NO TENEMOS CARNET UNIVERSITARIO. A LA SRTA ROMERO, SECRETARIA DE POSTGRADO DE TURISMO, DICE QUE LA INFORMACION ENTREGADA EN DISCO CON LAS FOTOS EN UN TAMAÑO ESPECIAL PARA LOS CARNETS SE LE HAN PERDIDO. AHORA NUEVAMENTE ENVIAR ESTA FOTO UN AÑO DESPUES, SIENDO OTRO GASTO PORQUE ESA FOTO TIENE UN COSTO POCO MAS ELEVADO QUE LAS FOTOS NORMALES. ES UNA PENA QUE LA UNIVERSIDAD TRABAJE CON PERSONAS TAN INEFICIENTES. NO ME SIENTO CONFORME CON LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SON PESIMOS Y MUY BUROCRATICOS. TAMPOCO ME SIENTO CONFORME CON LAS ACTITUDES QUE TOMAN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.
DEBEN HACER SENTIR A LOS ESTUDIANTES QUE SON PRIORIDAD EN LA UNIVERSIDAD. ADEMÁS MEJORAR EL NIVEL DE LOS PROFESORES PARA LOS CURSOS DE MAESTRÍA. NECESITAN CON URGENCIA UN CAMBIO EN SU SÍLABO CON CURSOS ACTUALES Y QUE SIRVAN AL ALUMNADO EN SU DESARROLLO PROFESIONAL.
DESDE LA ATENCION DE ELIZABETH QUE ES MUY DESPOTA Y MALCRIADA PARA ATENDER, LA MALA ORGANIZACION, LOS SALONES DAN PENA NO FUNCIONAN LOS VENTILADORES. LA TIENDA VENDE PRODUCTOS INCOMIBLES Y NADIE SE HACE RESPONSABLE PESIMO TODO SIN CARNET UNIVERSITARIO. PESIMO
DURANTE EL PROCESO DE MATRICULA DEL 2DO SEMESTRE, NECESITABA APOYO PARA ENTENDER EL PROCESO DE MATRÍCULA. RECIBI UN CORREO QUE NO ENTENDIA Y NECESITABA QUE ALGUIEN ME EXPLIQUE. INTENTÉ COMUNICARME Y RECIBIR ORIENTACIÓN POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA, SIN EMBARGO LLAMABA Y NO ME CONTESTABA, FUI Y PASÉ TODA UNA MAÑANA ESPERANDO Y NO ATENDÍAN, FINALMENTE ENVIÉ UN CORREO Y RECIBÍ ATENCIÓN RECIÉN A LA SEMANA SIGUIENTE. Y SIEMPRE QUE LLAMABA, EN OCASIONES ANTERIORES, RECIBÍA ATENCIÓN MUY CORTANTE. MI SUGERENCIA ES QUE DEBERÍA HABER UN MÓDULO DE ORIENTACIÓN PARA LOS ALUMNOS, YA QUE NO CONOCEMOS LOS PROCESOS INTERNOS. EN MI CASO, ESTOY EN EL PROGRAMA SEMIPRESENCIAL DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO. ENTONCES, SUGIERO CANALES DE ORIENTACIÓN A LOS ALUMNOS, TANTO POR TELÉFONO COMO EN LA UNIVERSIDAD, QUE BRINDEN ATENCIÓN AMIGABLE, EMPÁTICA Y PROACTIVA.
EL DOCENTE QUE TENEMOS EN DOCTORADO VIRTUAL DE TURISMO ES EL MISMO DESDE QUE HEMOS INICIADO EL CICLO Y DEBEN DE CAMBIAR Y SER VARIOS DOCENTES QUE NOS AYUDEN A ENCAMINAR NUESTRA FORMACIÓN.
EN CUATRO CICLOS DE ESTUDIO NO ME ENTREGARON EL CARNET UNIVERSITARIO EN CONTRA DE MI DERECHO DE ACCESO A ESTE.

EN PLENO 2018 NO NOS OFREZCAN CURSO DE MARKETING DIGITAL A PESAR DE HABERLO PEDIDO. EL PROFESOR DE ECONOMIA DESACTUALIZADO Y CON MALA PRESENTACIÓN, LO ÚNICOS DOCENTES QUE SALVARON LA MAESTRIA FUERON EL PROF. DE CALIDAD , LA PROF. ALEMAN Y EL PROF. RIVERO QUIENES FUERON LOS ÚNICOS QUE DIERON UNA CÁTEDRA MAGISTRAL.

EL DEPARTAMENTO ACADEMICO NOS HARÁ ENTREGA DE LOS CARNETS UNIVERSITARIOS 2018 EL SABADO 3 DE NOVIEMBRE, ES DECIR AL TÉRMINO DE LA MAESTRÍA RECIEN NOS ENTREGARAN POR PRIMERA VEZ NUESTRO CARNET. LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARCOS Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ENTREGARON LOS CARNETS A SUS ESTUDIANTES DE MAESTRIA EL AÑO PASADO.

EN EL AULA 306 NO FUNCIONAN TODAS LAS LUCES,HAY FOCOS QUEMADOS. ALGUNOS DOCENTES VAN A MOSTRAR SUS FOTOS DE VIAJES A DISNEY PARA ENSEÑARNOS DE MARKETING.. NO COMENTARIOS.

ESPERABA MÁS DE LA PRESTIGIOSA UNIVERSIDAD POR SER MI ALMA MATER SIN EMBARGO ME LIMITO A DECIR QUE BUSCARÉ OTRA UNIVERSIDAD PARA ESTUDIAR MI DOCTORADO .

ACTUALICEN SUS CURSOS.

ES INCONCEBIBLE QUE SEA FINALES DE OCTUBRE DEL 2018, ESTÉ EN CUARTO CICLO, ES DECIR A 1 MES DE TERMINAR LA MAESTRÍA, Y HASTA AHORA NO NOS ENTREGUEN LOS CARNÉ UNIVERSITARIOS, INCLUSIVE CUANDO EN LA PÁGINA DE SUNEDU INDICA QUE YA ESTÁ EN LA UNIVERSIDAD. INCONCEBIBLE, INCÓMODO, Y NO DEBE REPETIRSE.

LLEVO LA MAESTRIA EN MODALIDAD SEMI PRESENCIAL Y POR SER UNA MODALIDAD A DISTANCIA, LA MAYOR PARTE DE LA COMUNICACIÓN LA ESTABLEZCO VÍA WEB, EL SERVICIO QUE OFRECE SECRETARÍA ES PÉSIMO, NO RESPONDEN CORREOS Y EN ALGUNAS OCASIONES NO SABEN DAR ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE FECHAS DE MATRÍCULA O PAGOS, AL IGUAL QUE TEMAS REFERENTES A LOS CURSOS, ESPERO MEJOREN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE.

MIS ESTUDIOS DE DOCTORADO SON VIRTUALES, POR ESO NO PUEDE MEDIR TODAS LAS ENCUESTAS.

PORQUÉ DEMORAN EN ENTREGAR EL CARNÉ DE 3 PASAJE.

YO ESTOY EN POSTGRADO DE TURISMO Y NO RECIBO INFORMACIÓN DE TODO LO QUE HE PUESTO 2 MÁS AUN NO NOS BRINDAN EL CARNET UNIVERSITARIO Y NOS HAN HECHO UN LIO POR LA FOTO LA CUAL YA ENVIAMOS AL MOMENTO DE SUSCRIBIRNOS ME GUSTARIA QUE TAMBIÉN NOS HAGAN PARTÍCIPE DE TODOS LOS BENEFICIOS Y ACTIVIDADES DE LA UNIVERSIDAD YA QUE TAMBIÉN SOMOS ALUMNOS