



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN POSGRADO**

Informe de Opinión de Estudiantes

2019

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes de posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al 2019; con el propósito de conocer el grado de satisfacción y opinión sobre diferentes aspectos de la universidad.

Objetivos

Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el 2019, con el fin de definir acciones que conduzcan al mejoramiento de los aspectos en los que se evidencie algún nivel de insatisfacción.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento de los estudiantes respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de apoyo para la formación profesional.

Metodología

En el procesamiento de datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel y se realizó un análisis cuantitativo con diseño descriptivo.

La técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento un cuestionario de 34 preguntas¹. Para calcular el puntaje total se toman en cuenta solo las preguntas de 1 a 32, en ellas se mide el nivel de satisfacción en una escala de valoración ordinal tipo Likert de 0 a 4, donde 0 es "Muy Insatisfecho" y 4 es "Muy Satisfecho" y por lo que el valor de encuesta puede oscilar entre 0 y 128 puntos. Aunque, para su interpretación y comparación se suma el número de respuestas que implican satisfacción y se divide entre el total de participantes. Este indicador se denomina Porcentaje de Satisfacción Global.

Las preguntas están divididas por dimensiones: Gestión de la carrera, Formación profesional y Servicios de apoyo para la formación profesional. La primera dimensión evalúa los aspectos relacionados con la conducción institucional. La segunda dimensión comprende los elementos utilizados para el desarrollo de las competencias requeridas para alcanzar un título profesional y la última incluye a los recursos materiales, tecnológico y de otro tipo que se utilizan para apoyar la formación profesional del estudiante.

Así mismo se calculan 10 indicadores de satisfacción que ofrecen información sobre aspectos puntuales de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología (FCCTP).

Las preguntas de la encuesta fueron respondidas en formato digital. El cuestionario de opinión del personal administrativo fue aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP.

¹ La pregunta número 1 está dividida en tres preguntas, lo que adiciona dos preguntas al cuestionario quedando con un total de 36 preguntas.

Distribución de la población

La presentación de los resultados empezará por la descripción estadística de los alumnos participantes. En la Tabla Nº 1 se observa que 58.14% de la población son mujeres y el 41.86% son hombres.

Tabla Nº 1

Distribución de los alumnos según género y escuela profesional

Genero	Escuela			Total general
	Ciencias de la Comunicación	Turismo y Hotelería	Psicología	
Femenino	51.43%	58.70%	62.50%	58.14%
Masculino	48.57%	41.30%	37.50%	41.86%
Total general	27.13%	35.66%	37.21%	100.00%

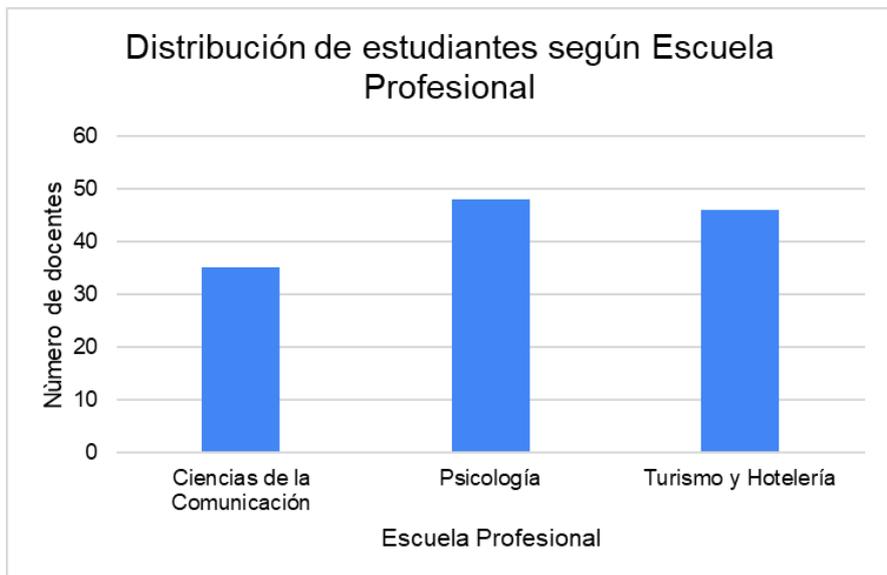
La tabla Nº 2 muestra la distribución de los alumnos por género según turno.

Tabla Nº 2

Alumnos por género según turno

Genero / Turno	Frecuencia
Femenino	75
Mañana	45
Noche	11
Tarde	19
Masculino	54
Mañana	31
Noche	10
Tarde	13
TOTAL	129

Cuadro Nro. 1



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DE ESTUDIANTES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

Nro.	PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total	% Satisfechos	% Insatisfechos
1a	La calidad de la atención de la unidad académica: Decanato.	19	20	6	1	0	46	97.83%	2.17%
1b	La calidad de la atención de la unidad académica: Dirección.	27	11	6	2	0	46	95.65%	4.35%
1c	La calidad de la atención de la unidad académica: Coordinación.	30	11	3	2	0	46	95.65%	4.35%
2	La calidad de la atención de la Oficina de Registros Académicos.	17	22	3	2	2	46	91.30%	8.70%
3	La calidad de la atención de Tesorería.	15	24	5	1	1	46	95.65%	4.35%
4	La calidad de la atención del tópico y las actividades de salud para los estudiantes.	14	14	12	5	1	46	86.96%	13.04%
5	La calidad de la atención en el comedor y/o cafetería.	12	14	15	5	0	46	89.13%	10.87%
6	Las acciones que benefician el cuidado del ambiente que realiza la unidad académica.	20	11	10	4	1	46	89.13%	10.87%
7	Los servicios de seguridad que brinda la unidad académica a los estudiantes.	22	14	7	3	0	46	93.48%	6.52%
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).	19	17	7	3	0	46	93.48%	6.52%

15	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).	26	10	7	1	2	46	93.48%	6.52%
16	Las aulas donde se dictan clases teóricas y prácticas: son cómodos, seguros, equipados y adecuado para la cantidad de estudiantes.	27	12	4	1	2	46	93.48%	6.52%
17	La calidad de los docentes.	28	11	4	2	1	46	93.48%	6.52%
18	La calidad de las metodologías utilizadas las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica.	25	14	3	2	2	46	91.30%	8.70%
19	Los proyectos de extensión cultural universitaria: cursos de capacitación, seminarios, talleres, etc.	17	17	7	2	3	46	89.13%	10.87%
20	Los ambientes de laboratorios y talleres de la unidad académica son seguros, ordenados y limpios.	20	18	6	1	1	46	95.65%	4.35%
21	El cumplimiento del calendario académico.	27	12	3	3	1	46	91.30%	8.70%
22	El acceso a Internet en el campus.	17	10	9	6	4	46	78.26%	21.74%
23	El servicio psicológico para los estudiantes.	14	13	10	5	4	46	80.43%	19.57%
24	Los servicios de bienestar universitario (becas, recategorizaciones, otros).	15	14	8	4	5	46	80.43%	19.57%
25	La información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc.	22	13	5	3	3	46	86.96%	13.04%
26	La información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc.	20	8	13	2	3	46	89.13%	10.87%
27	El programa de tutoría, asesoría y consejería para los estudiantes.	20	8	11	4	3	46	84.78%	15.22%

28	El servicio de las bibliotecas de la unidad académica/universidad y bibliotecas virtuales.	25	14	4	2	1	46	93.48%	6.52%
29	Las acciones de responsabilidad social: apoyo a organizaciones sociales, educativas, comunidades etc.	19	8	11	4	4	46	82.61%	17.39%
30	El acceso a los ambientes y actividades deportivas, así como con la calidad de los mismos.	20	9	8	5	4	46	80.43%	19.57%
31	El acceso a los ambientes y actividades artísticas y culturales, así como con la calidad de los mismos.	20	9	8	5	4	46	80.43%	19.57%
34	En general, la formación que recibes en la universidad.	23	12	9	1	1	46	95.65%	4.35%

La encuesta de opinión docente consta de 34 preguntas generales sobre el nivel satisfacción de los estudiantes con la administración, los servicios, la infraestructura y la seguridad de la FCCTP. Sin embargo, en 2018 se agregaron preguntas específicas para los estudiantes de posgrado. Estas preguntas comprenden desde ítems 9 al 14, 32 y 33. Seguidamente mostramos las preguntas que corresponden exclusivamente al nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado.

NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPECÍFICO DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO

Nro.	PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total	% Satisfechos	% Insatisfechos
9	El currículo del programa (plan de estudios de la carrera o programa de posgrado).	21	19	2	3	1	46	91.30%	8.70%
10	Las orientaciones que reciben cuando se matriculan en la carrera o programa de posgrado, por primera vez.	22	14	5	4	1	46	89.13%	10.87%
11	Las coordinaciones entre las diversas asignaturas y docentes del programa, para facilitar del desarrollo académico de los estudiantes.	24	14	6	1	1	46	95.65%	4.35%
12	Los horarios de clase.	24	14	4	3	1	46	91.30%	8.70%
13	La distribución entre horas de teoría y de práctica de los cursos.	23	14	6	3	0	46	93.48%	6.52%
14	Cantidad de alumnos por sección de clases (grupos de clases).	26	15	2	3	0	46	93.48%	6.52%
32	La atención a sugerencias y reclamaciones.	20	11	6	4	5	46	80.43%	19.57%
33	La carrera o programa de posgrado elegido (grado de cumplimiento de tus expectativas).	22	16	4	3	1	46	91.30%	8.70%

A continuación, se acompaña al informe los comentarios que opcionalmente ha expresado por los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, tal como aparecen en los cuestionarios y agrupados de acuerdo a temas comunes.

COMENTARIOS
Buena.
Considero deben mejorar la atención en muchos aspectos desde la predisposición de los docentes y el personal administrativo, perteneciendo a la Escuela de Turismo y Hotelería, no siento el enfoque en cuanto a calidad de servicio de parte del personal de la Universidad, debería ser muy enfocado en ello.
Deben de cambiar los proyectores multimedia de las salas de cómputo por unas de mejor resolución.
Debería haber más clases prácticas y deberían darnos más información del tema
Docentes que deben aplicar nuevas metodologías, 360 grados.
Falta mayor asertividad hacia los participantes del programa, cumplir con las actividades programadas al inicio del semestre, entender que los estudiantes de posgrado de turismo, estamos viajando permanentemente dentro y fuera del país, y no siempre hay una buena señal de internet, lo cual dificulta cumplir estrictamente con la entrega de trabajos.
Los profesores de Maestría Semipresencial no aportan, en general, mucho sobre el tema, esperando a que el alumno pueda entender por si solo. Deberían de ver que la calidad del profesor sea buena respecto a la retroalimentación y a lo que el curso pide. Tenemos cursos en los que ni siquiera se ha tocado el título del curso, pero si han calificado como si hubiéramos aprendido, no todos los cursos tienen chats y los alumnos tenemos que googlear la información a ver si es que pasamos el curso.
mas actividades de investigacion para los alumnos
No es posible que el horario de los chats que sugiera el profesor sean a las 11 de la noche y que el profesor este viajando continuamente y no atienda las dudas
Poner mayor énfasis en la limpieza de los servicios higiénicos. Mejora la calidad de la malla curricular, investigaciones más actuales Subir las notas oportunamente
Que los servicios de movilidad académica y/o pasantías incluyan temas de gestión de las empresas turísticas y hoteleras.
Tesis I y II debería ser dictado por el mismo docente. El carné debería ser entregado desde el primer ciclo de estudio.