

2017

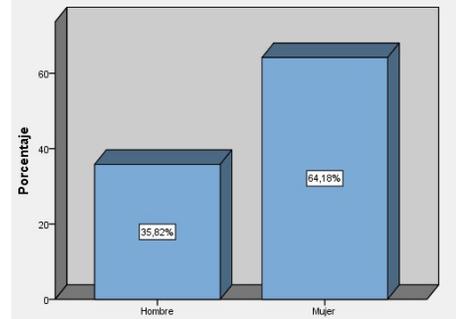
**UNIVERSIDAD SAN
MARTÍN DE
PORRES**

**POSGRADO DE
TURISMO**

**[INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS
DE POSGRADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE TURISMO Y HOTELERÍA SEMESTRE
ACADÉMICO 2017]**

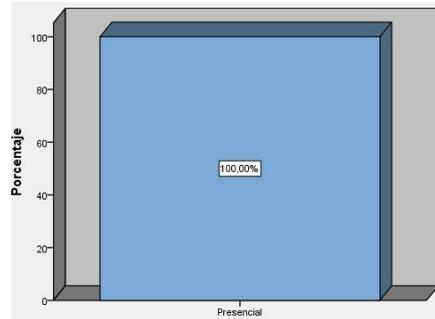
1. A qué sexo perteneces

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Hombre	24	35,8
	Mujer	43	64,2
	Total	67	100,0



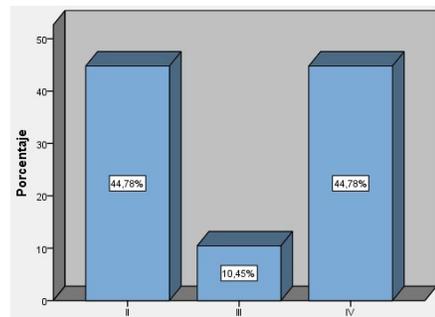
2. Qué modalidad de estudios de posgrado realizas

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Presencial	67	100,0



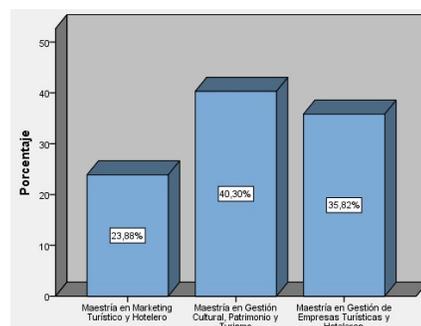
3.Cuál es tu ciclo de estudios actual

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	II	30	44,8
	III	7	10,4
	IV	30	44,8
	Total	67	100,0



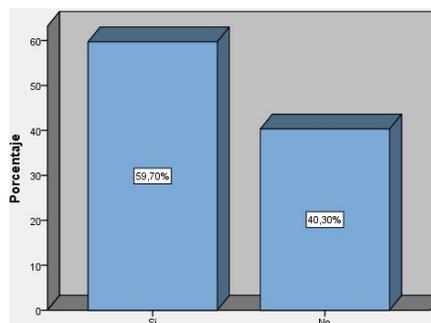
4. Qué mención de posgrado estudias

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Maestría en Marketing Turístico y Hotelero	16	23,9
	Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo	27	40,3
	Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	24	35,8
	Total	67	100,0



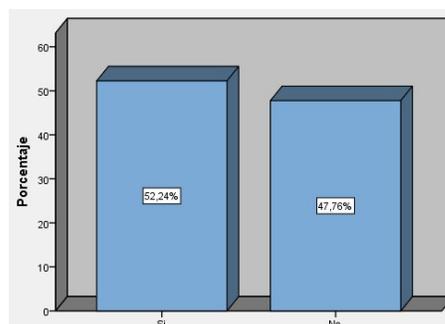
5. Conozco el Plan Estratégico (Misión, visión, objetivos, cultura institucional)

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	40	59,7
	No	27	40,3
	Total	67	100,0



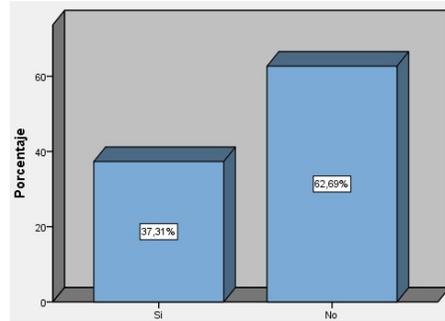
6. Conozco el Plan Operativo (acciones de mejora en la escuela, calendario académico, metodología de enseñanza aprendizaje, sistema de evaluación)

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	35	52,2
	No	32	47,8
	Total	67	100,0



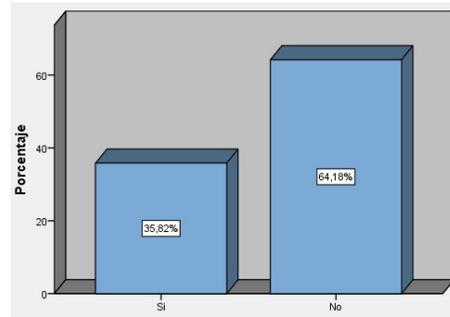
7. Conozco el sistema de gestión de la calidad (Metas e indicadores de calidad del proceso de formación académica).

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	25	37,3
	No	42	62,7
	Total	67	100,0



8. Conozco el programa que contribuye a internalizar la cultura organizacional (Difusión de misión, visión, objetivos de calidad, lema institucional, valores

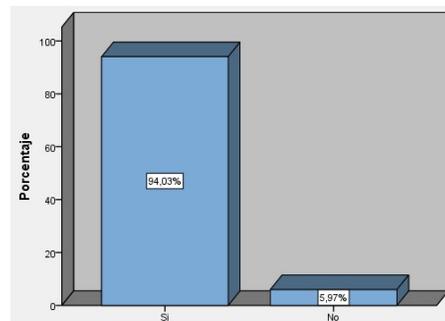
Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	24	35,8
	No	43	64,2
	Total	67	100,0



entre otros)

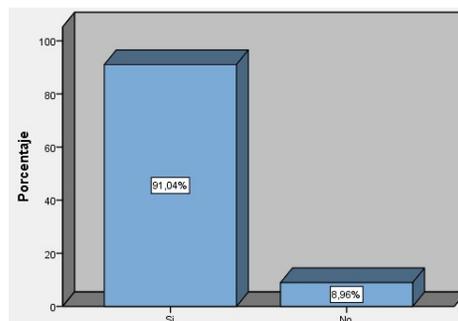
9. Los estudiantes recibimos los sílabos de los cursos el primer día de clase.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	63	94,0
	No	4	6,0
	Total	67	100,0



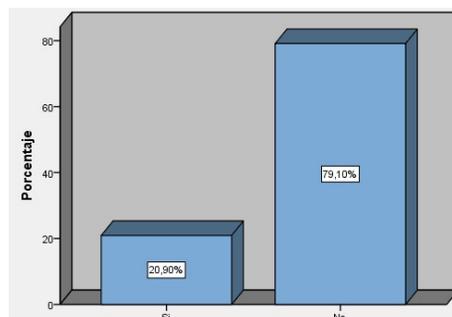
10. El primer día de clases los profesores explican sobre el contenido de los sílabos de los cursos.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	61	91,0
	No	6	9,0
	Total	67	100,0



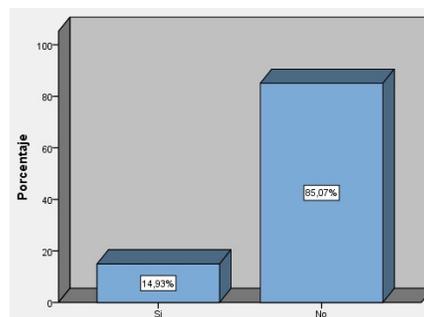
11., Los estudiantes realizamos proyectos de extensión universitaria y de proyección social que son supervisados y evaluados por la oficina correspondiente.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	14	20,9
	No	53	79,1
	Total	67	100,0



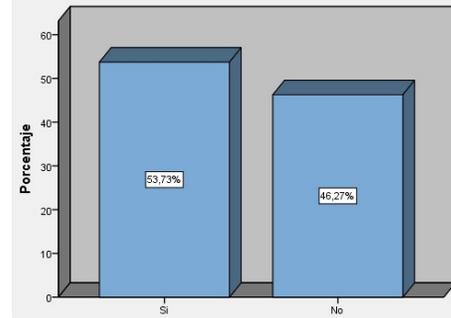
12. Conozco los programas de bienestar para los estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	10	14,9
	No	57	85,1
	Total	67	100,0



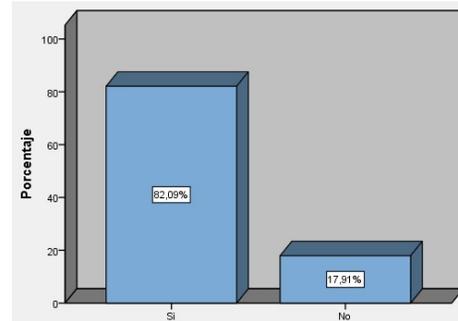
13. Utilizo los servicios de la biblioteca (presencial y virtual) del programa de posgrado.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	36	53,7
	No	31	46,3
	Total	67	100,0



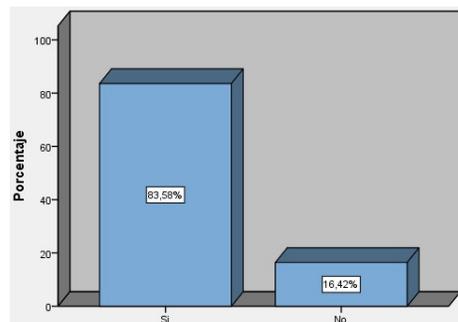
14. Los salones donde se dictan las clases del programa de posgrado son cómodos y seguros.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	55	82,1
	No	12	17,9
	Total	67	100,0



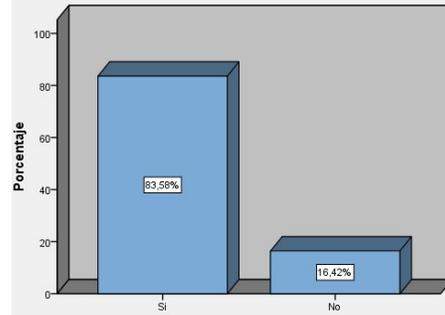
15. El número de estudiantes en las clases teóricas y prácticas es el adecuado para el tipo de asignatura.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	56	83,6
	No	11	16,4
	Total	67	100,0



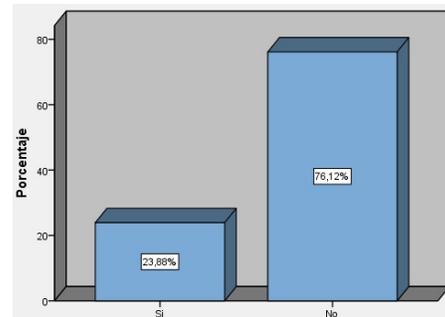
16. El equipamiento de los salones de clase es adecuado para los requerimientos del programa de posgrado.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	56	83,6
	No	11	16,4
	Total	67	100,0



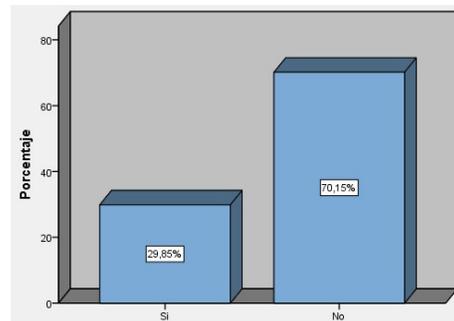
17. Se programan actividades institucionales en las que participamos los estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	16	23,9
	No	51	76,1
	Total	67	100,0



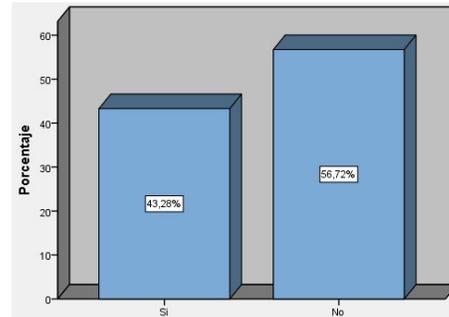
18. Nos mantienen, a los estudiantes, permanentemente informados y actualizados sobre los diversos acontecimientos institucionales.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	20	29,9
	No	47	70,1
	Total	67	100,0



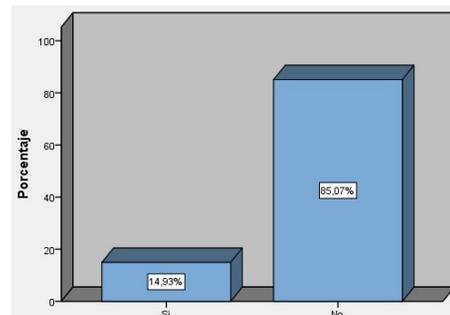
19. Los estudiantes accedemos fácilmente a la información académica y administrativa que necesitamos. (Sistema de información y comunicación).

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	29	43,3
	No	38	56,7
	Total	67	100,0



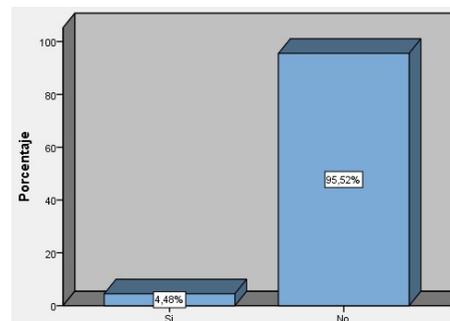
20. Existen mecanismos para premiar los logros académicos de los estudiantes (motivación e incentivos).

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	10	14,9
	No	57	85,1
	Total	67	100,0



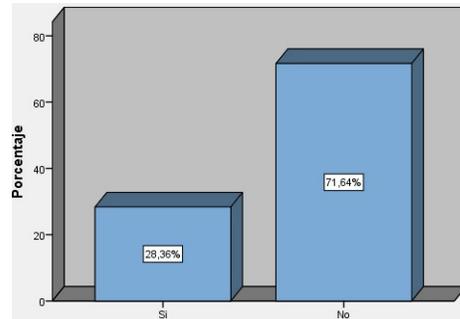
21. Ha participado alguna vez en eventos de difusión y discusión de los resultados de investigación.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	3	4,5
	No	64	95,5
	Total	67	100,0



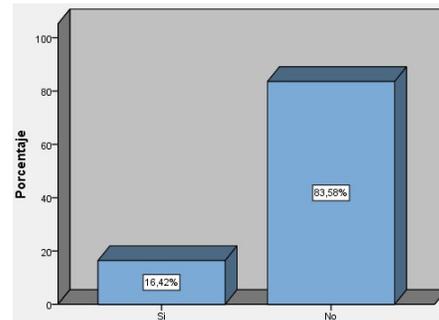
22. Se conocen los procedimientos para adquirir derecho a la propiedad intelectual sobre lo creado como resultado de la: investigación, extensión universitaria y proyección social.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	19	28,4
	No	48	71,6
	Total	67	100,0



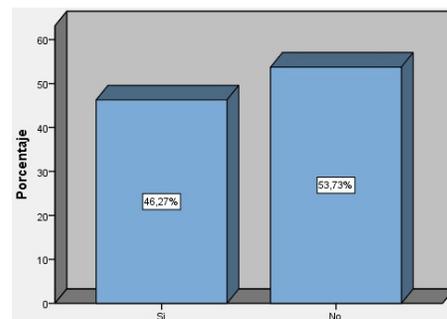
23. Ha publicado artículos de investigación y/o científicos en alguna revista.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	11	16,4
	No	56	83,6
	Total	67	100,0



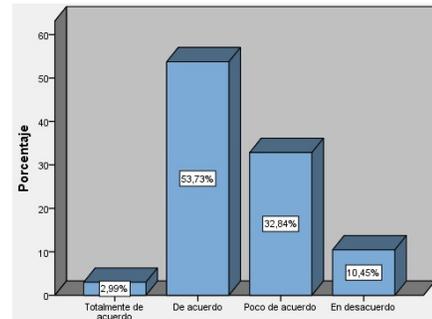
24. Todos los estudiantes recibimos información sobre los objetivos del programa de posgrado y los valores institucionales.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Si	31	46,3
	No	36	53,7
	Total	67	100,0



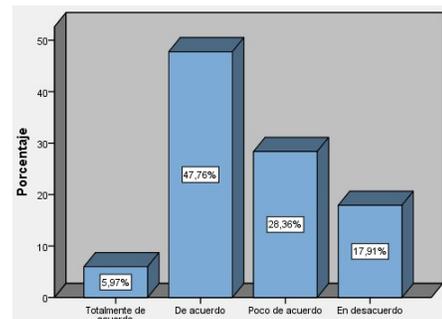
25. El funcionamiento de mi unidad académica es adecuado.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	2	3,0
	De acuerdo	36	53,7
	Poco de acuerdo	22	32,8
	En desacuerdo	7	10,4
	Total	67	100,0



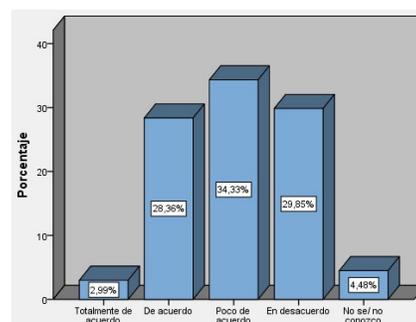
26. El horario de atención de las oficinas de mi unidad académica favorece a los estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	4	6,0
	De acuerdo	32	47,8
	Poco de acuerdo	19	28,4
	En desacuerdo	12	17,9
	Total	67	100,0



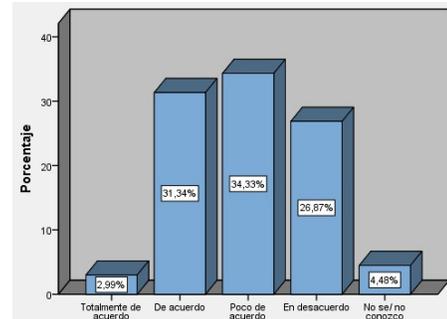
27. Existe una buena coordinación entre el área académica y la administrativa.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	2	3,0
	De acuerdo	19	28,4
	Poco de acuerdo	23	34,3
	En desacuerdo	20	29,9
	No se/ no conozco	3	4,5
	Total	67	100,0



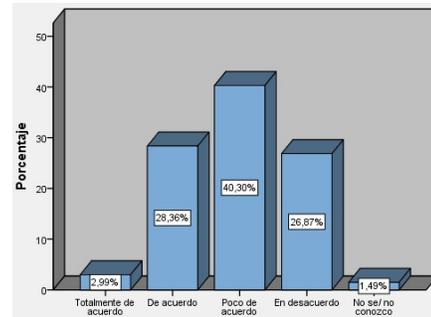
28. La coordinación que existe entre el área administrativa y la académica favorece a los estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	2	3,0
	De acuerdo	21	31,3
	Poco de acuerdo	23	34,3
	En desacuerdo	18	26,9
	No se/ no conozco	3	4,5
	Total	67	100,0



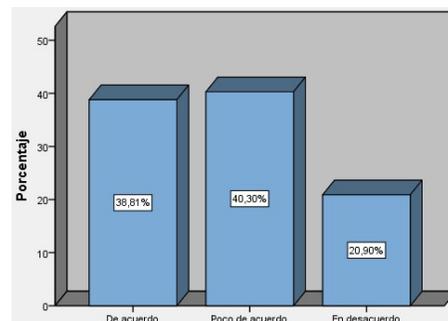
29. Los procedimientos, procesos y recursos académicos y administrativos, están adecuadamente organizados.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	2	3,0
	De acuerdo	19	28,4
	Poco de acuerdo	27	40,3
	En desacuerdo	18	26,9
	No se/ no conozco	1	1,5
	Total	67	100,0



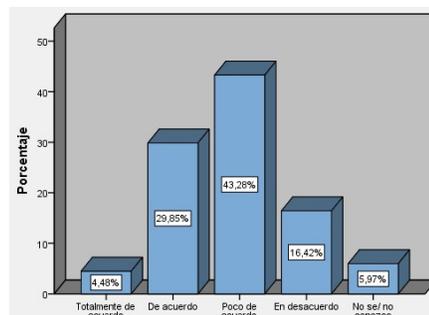
30. Los procedimientos existentes, facilitan los trámites que debemos seguir los estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	De acuerdo	26	38,8
	Poco de acuerdo	27	40,3
	En desacuerdo	14	20,9
	Total	67	100,0



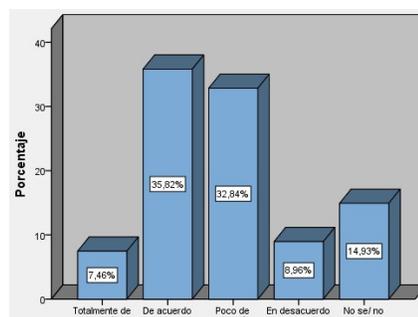
31. Los sistemas de evaluación de la investigación, información y comunicación están articulados para tener una efectiva difusión de los proyectos.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	20	29,9
	Poco de acuerdo	29	43,3
	En desacuerdo	11	16,4
	No se/ no conozco	4	6,0
	Total	67	100,0



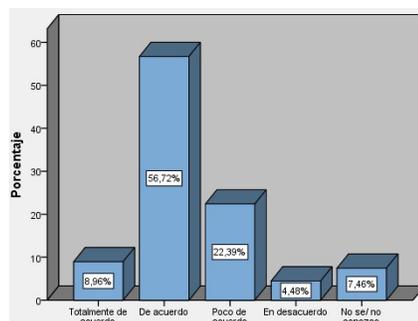
32. Desarrollan acciones que benefician el cuidado del ambiente.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	24	35,8
	Poco de acuerdo	22	32,8
	En desacuerdo	6	9,0
	No se/ no conozco	10	14,9
	Total	67	100,0



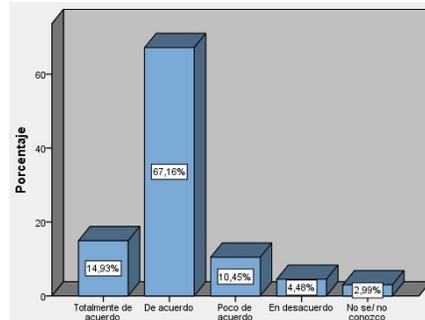
33. Se ofrecen adecuados servicios de seguridad a sus estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	6	9,0
	De acuerdo	38	56,7
	Poco de acuerdo	15	22,4
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	5	7,5
	Total	67	100,0



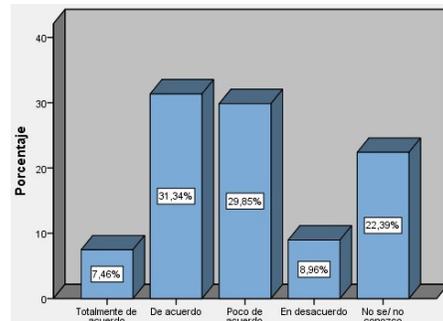
34. Los ambientes de la unidad académica tienen buena presentación y son limpios.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	10	14,9
	De acuerdo	45	67,2
	Poco de acuerdo	7	10,4
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	2	3,0
	Total	67	100,0



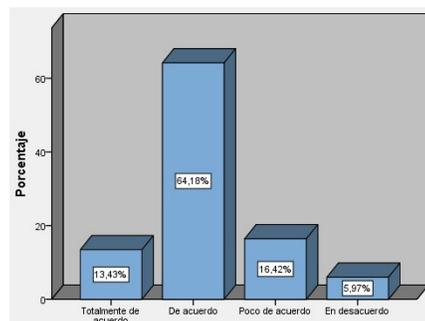
35. Existen espacios físicos adecuados, destinados a actividades deportivas y de recreación.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	21	31,3
	Poco de acuerdo	20	29,9
	En desacuerdo	6	9,0
	No se/ no conozco	15	22,4
	Total	67	100,0



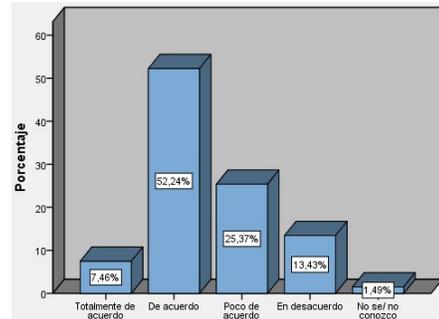
36. Se cumple con el contenido de los sílabos de los cursos.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	9	13,4
	De acuerdo	43	64,2
	Poco de acuerdo	11	16,4
	En desacuerdo	4	6,0
	Total	67	100,0



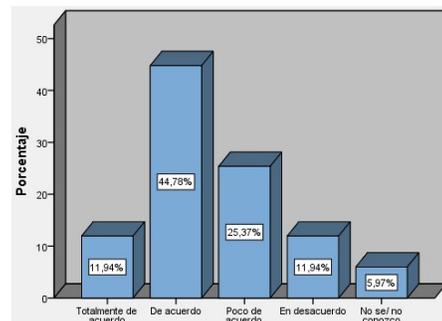
37. En el programa de posgrado, brindan una buena atención a los estudiantes en, La oficina / unidad de tesorería.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	35	52,2
	Poco de acuerdo	17	25,4
	En desacuerdo	9	13,4
	No se/ no conozco	1	1,5
	Total	67	100,0



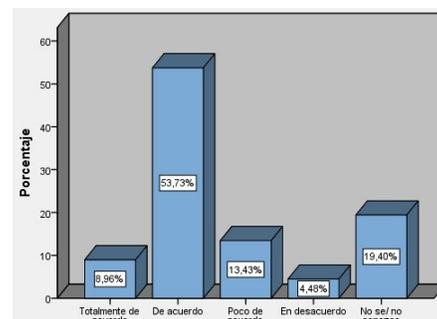
38. En el programa de posgrado, brindan una buena atención a los estudiantes en, La oficina de registros académicos.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	8	11,9
	De acuerdo	30	44,8
	Poco de acuerdo	17	25,4
	En desacuerdo	8	11,9
	No se/ no conozco	4	6,0
	Total	67	100,0



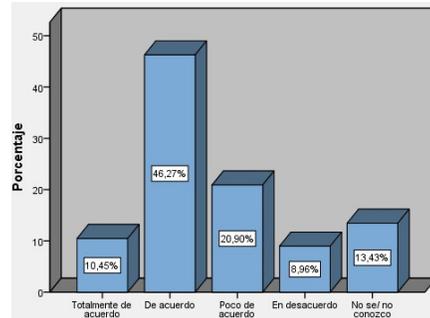
39. En el programa de posgrado, brindan una buena atención a los estudiantes en, La biblioteca

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	6	9,0
	De acuerdo	36	53,7
	Poco de acuerdo	9	13,4
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	13	19,4
	Total	67	100,0



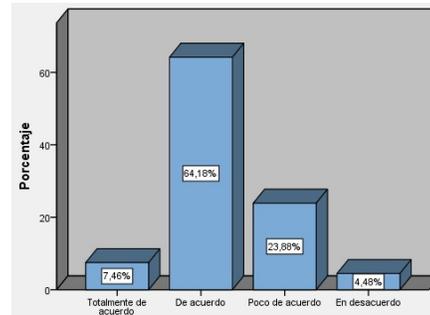
40. En el programa de posgrado, brindan una buena atención a los estudiantes en, La cafetería.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	7	10,4
	De acuerdo	31	46,3
	Poco de acuerdo	14	20,9
	En desacuerdo	6	9,0
	No se/ no conozco	9	13,4
Total		67	100,0



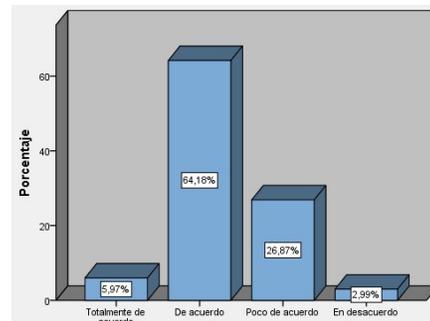
41. Estoy Satisfecho con: Los métodos, técnicas, procedimientos y recursos que utilizan los docentes en el proceso de enseñanza.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	43	64,2
	Poco de acuerdo	16	23,9
	En desacuerdo	3	4,5
	Total	67	100,0



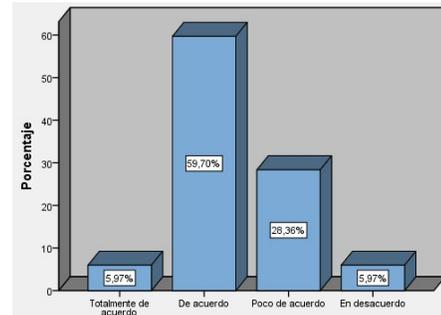
42. Estoy Satisfecho con: Los procedimientos de evaluación del aprendizaje.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	4	6,0
	De acuerdo	43	64,2
	Poco de acuerdo	18	26,9
	En desacuerdo	2	3,0
	Total	67	100,0



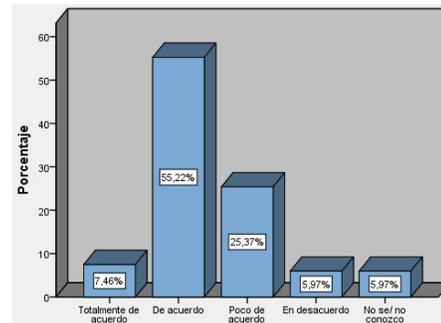
43. Estoy Satisfecho con: Las estrategias aplicadas para desarrollar mi capacidad de investigación

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	4	6,0
	De acuerdo	40	59,7
	Poco de acuerdo	19	28,4
	En desacuerdo	4	6,0
	Total	67	100,0



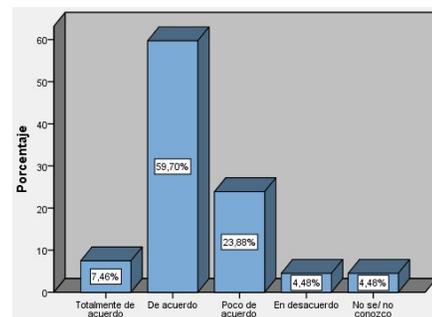
44. Estoy Satisfecho con: El Sistema de Evaluación de la Investigación (Procedimientos de evaluación de la investigación)

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	37	55,2
	Poco de acuerdo	17	25,4
	En desacuerdo	4	6,0
	No se/ no conozco	4	6,0
	Total	67	100,0



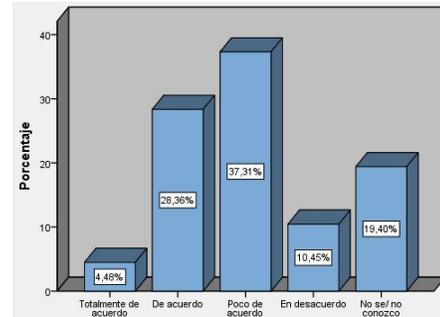
45. Estoy Satisfecho con: El apoyo que me brindan mis tutores, cuando tengo dificultades académicas.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	40	59,7
	Poco de acuerdo	16	23,9
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	3	4,5
	Total	67	100,0



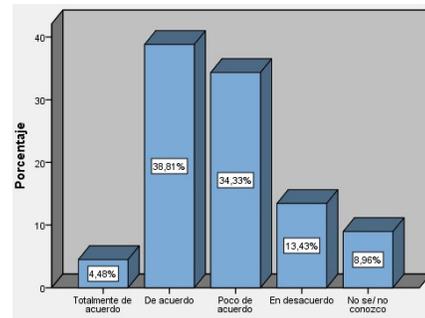
46. Estoy Satisfecho con: El programa de reconocimiento de logros académicos (motivación e incentivos)

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	19	28,4
	Poco de acuerdo	25	37,3
	En desacuerdo	7	10,4
	No se/ no conozco	13	19,4
	Total	67	100,0



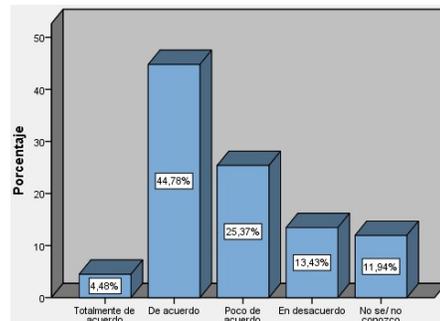
47. Estoy Satisfecho con: La información que recibo por diversos medios de la Unidad Académica y la Universidad son claras y entendibles

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	26	38,8
	Poco de acuerdo	23	34,3
	En desacuerdo	9	13,4
	No se/ no conozco	6	9,0
	Total	67	100,0



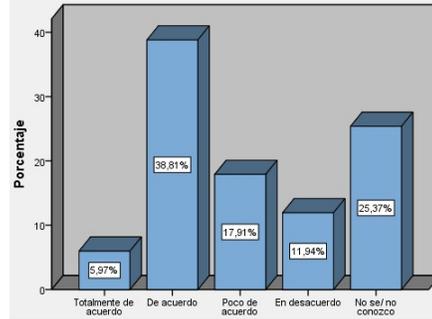
48. La Información/orientación que se brinda en Coordinación Académica, ayudan al estudiante

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	30	44,8
	Poco de acuerdo	17	25,4
	En desacuerdo	9	13,4
	No se/ no conozco	8	11,9
	Total	67	100,0



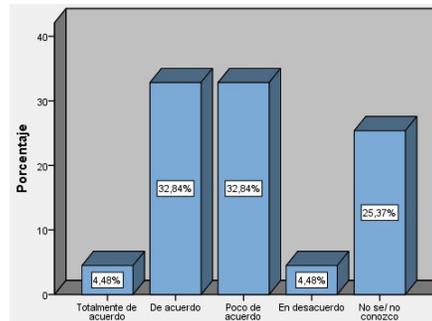
49. La Información/orientación que se brinda en Titulación o graduación (requisitos, procedimientos, etc.), ayudan al estudiante.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	4	6,0
	De acuerdo	26	38,8
	Poco de acuerdo	12	17,9
	En desacuerdo	8	11,9
	No se/ no conozco	17	25,4
	Total	67	100,0



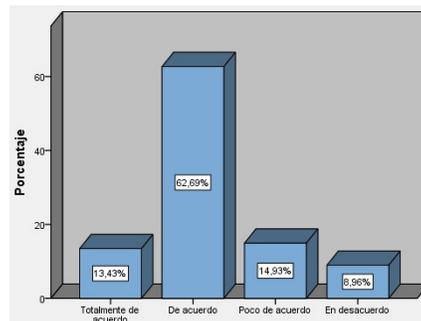
50. Estoy satisfecho con: Programa que contribuye a internalizar la cultura institucional

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	22	32,8
	Poco de acuerdo	22	32,8
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	17	25,4
	Total	67	100,0



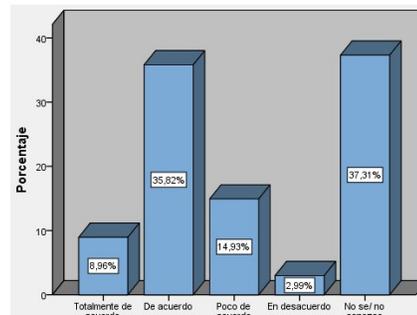
51. Estoy satisfecho con: Las aulas donde recibo mis clases.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	9	13,4
	De acuerdo	42	62,7
	Poco de acuerdo	10	14,9
	En desacuerdo	6	9,0
	Total	67	100,0



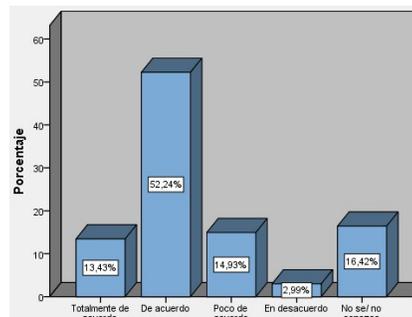
52. Estoy satisfecho con: Los ambientes de laboratorio y talleres

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	6	9,0
	De acuerdo	24	35,8
	Poco de acuerdo	10	14,9
	En desacuerdo	2	3,0
	No se/ no conozco	25	37,3
	Total	67	100,0



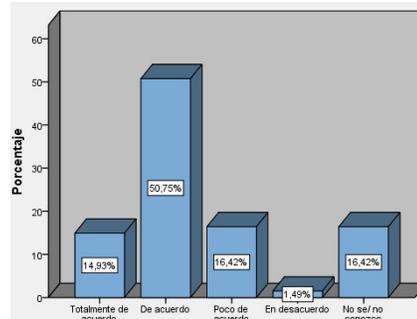
53. Estoy satisfecho con: Los ambientes de biblioteca

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	9	13,4
	De acuerdo	35	52,2
	Poco de acuerdo	10	14,9
	En desacuerdo	2	3,0
	No se/ no conozco	11	16,4
	Total	67	100,0



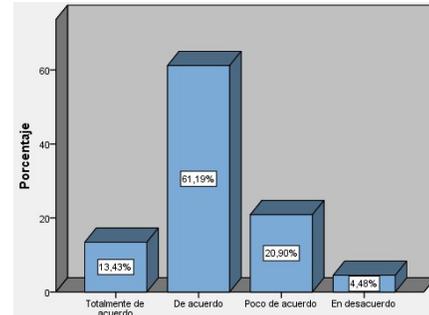
54. Estoy satisfecho con: Los equipos de aulas, laboratorios y talleres

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	10	14,9
	De acuerdo	34	50,7
	Poco de acuerdo	11	16,4
	En desacuerdo	1	1,5
	No se/ no conozco	11	16,4
	Total	67	100,0



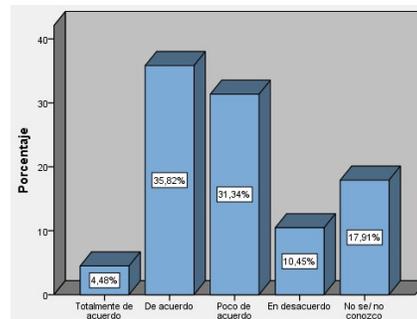
55. Estoy satisfecho con: El cumplimiento del calendario académico

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	9	13,4
	De acuerdo	41	61,2
	Poco de acuerdo	14	20,9
	En desacuerdo	3	4,5
	Total	67	100,0



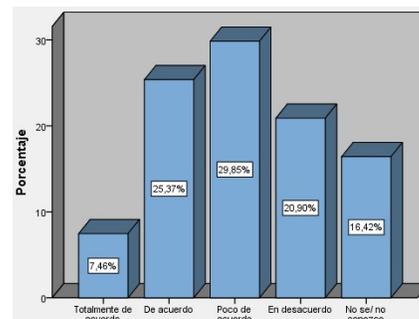
56. Estoy satisfecho con: El apoyo y las oportunidades para realizar investigaciones

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	24	35,8
	Poco de acuerdo	21	31,3
	En desacuerdo	7	10,4
	No se/ no conozco	12	17,9
	Total	67	100,0



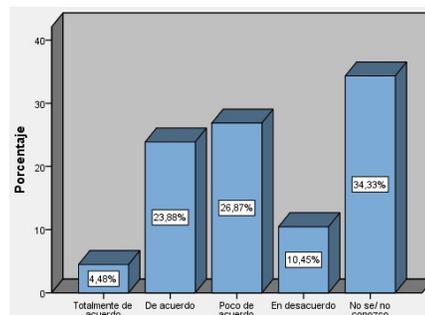
57. Estoy satisfecho con: El acceso a internet en el campus

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	17	25,4
	Poco de acuerdo	20	29,9
	En desacuerdo	14	20,9
	No se/ no conozco	11	16,4
	Total	67	100,0



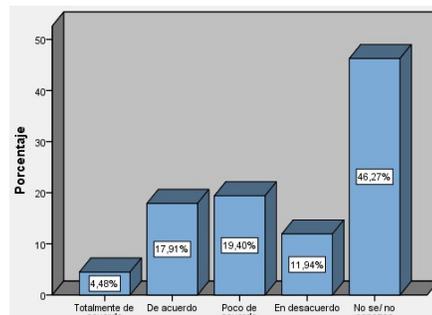
58. Estoy satisfecho con: Los servicios de atención/orientación en salud que se ofrecen al estudiante.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	16	23,9
	Poco de acuerdo	18	26,9
	En desacuerdo	7	10,4
	No se/ no conozco	23	34,3
	Total	67	100,0



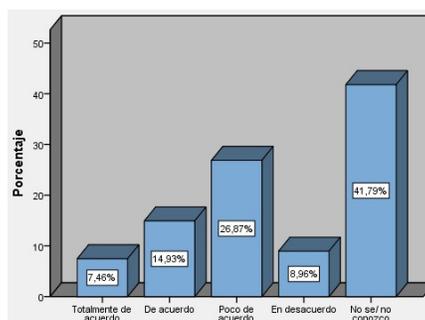
59. Estoy satisfecho con: Los servicios de bienestar universitario (becas, re categorizaciones, seguros y otros).

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	12	17,9
	Poco de acuerdo	13	19,4
	En desacuerdo	8	11,9
	No se/ no conozco	31	46,3
	Total	67	100,0



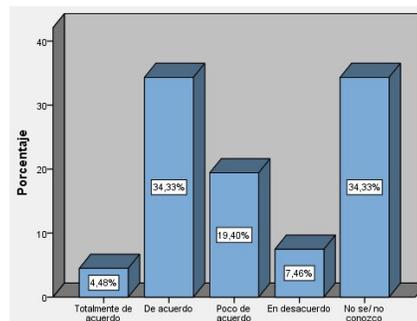
60. Estoy satisfecho con: Las relaciones entre la unidad académica y las empresas/instituciones/organismos del estado/otros.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	10	14,9
	Poco de acuerdo	18	26,9
	En desacuerdo	6	9,0
	No se/ no conozco	28	41,8
	Total	67	100,0



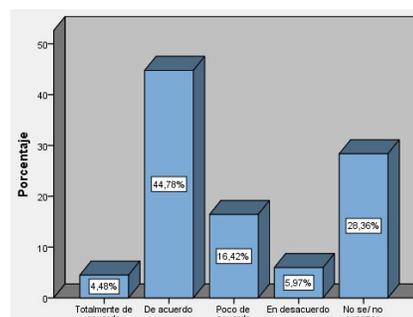
61. Los servicios de Tutoría son de ayuda para el estudiante

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	23	34,3
	Poco de acuerdo	13	19,4
	En desacuerdo	5	7,5
	No se/ no conozco	23	34,3
	Total	67	100,0



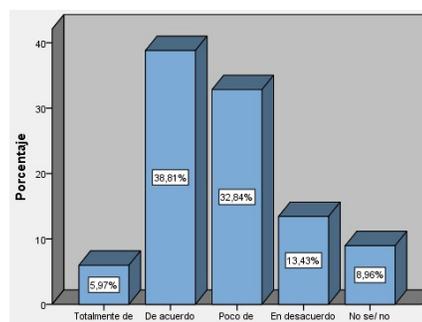
62. Los servicios de Asesoría son de ayuda para el estudiante

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	30	44,8
	Poco de acuerdo	11	16,4
	En desacuerdo	4	6,0
	No se/ no conozco	19	28,4
	Total	67	100,0



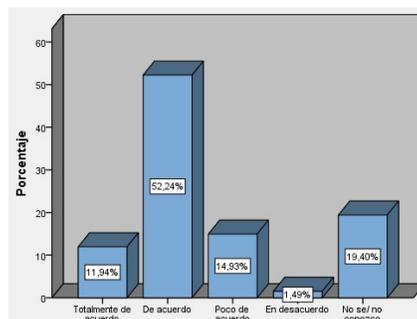
63. Los servicios de Consejería durante el proceso de matrícula son de ayuda para el estudiante.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	4	6,0
	De acuerdo	26	38,8
	Poco de acuerdo	22	32,8
	En desacuerdo	9	13,4
	No se/ no conozco	6	9,0
	Total	67	100,0



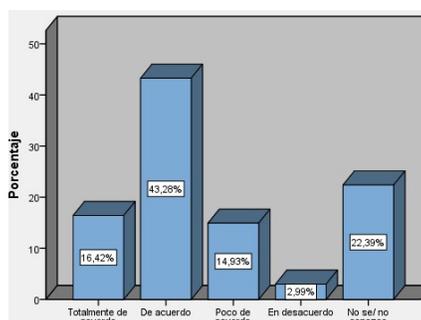
64. Los servicios de Biblioteca son de ayuda para el estudiante.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	8	11,9
	De acuerdo	35	52,2
	Poco de acuerdo	10	14,9
	En desacuerdo	1	1,5
	No se/ no conozco	13	19,4
	Total	67	100,0



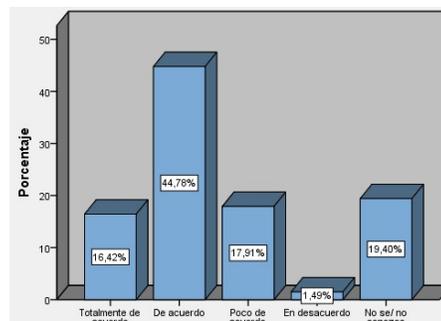
65. Estoy satisfecho con: La cantidad y calidad de los textos, revistas y otros que se ofrecen en la biblioteca, son de ayuda para el estudiante.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	11	16,4
	De acuerdo	29	43,3
	Poco de acuerdo	10	14,9
	En desacuerdo	2	3,0
	No se/ no conozco	15	22,4
	Total	67	100,0



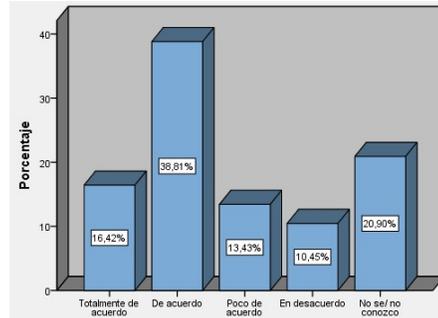
66. Estoy satisfecho con: La cantidad de puestos de lectura disponibles en la biblioteca, son suficientes para las necesidades de los estudiantes.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	11	16,4
	De acuerdo	30	44,8
	Poco de acuerdo	12	17,9
	En desacuerdo	1	1,5
	No se/ no conozco	13	19,4
	Total	67	100,0



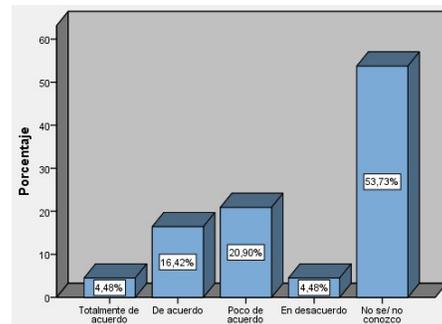
67. Estoy satisfecho con: Los estudiantes tenemos acceso a bases de datos virtuales.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	11	16,4
	De acuerdo	26	38,8
	Poco de acuerdo	9	13,4
	En desacuerdo	7	10,4
	No se/ no conozco	14	20,9
	Total	67	100,0



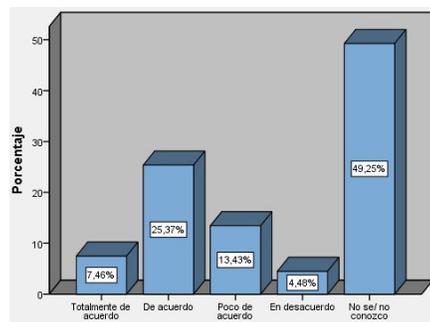
68. Estoy satisfecho con: Los estudiantes tenemos oportunidad de participar en actividades deportivas.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	3	4,5
	De acuerdo	11	16,4
	Poco de acuerdo	14	20,9
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	36	53,7
	Total	67	100,0



69. Estoy satisfecho con: Los estudiantes tenemos oportunidad de participar en actividades culturales.

Muestra	Escala	Cantidad	Porcentaje
67	Totalmente de acuerdo	5	7,5
	De acuerdo	17	25,4
	Poco de acuerdo	9	13,4
	En desacuerdo	3	4,5
	No se/ no conozco	33	49,3
	Total	67	100,0





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

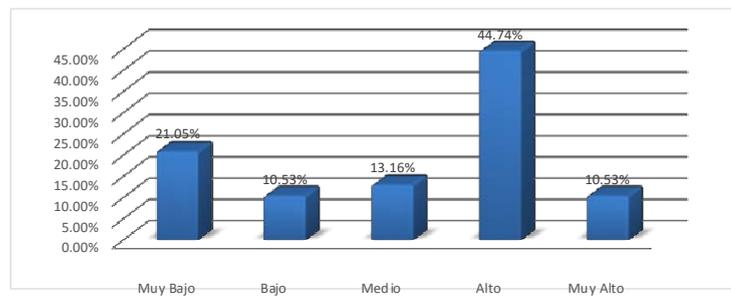
	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	13	18.42%
Noche	29	42.11%
Tarde	27	39.47%
Total	68	100.00%

Datos obtenidos de la encuesta

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

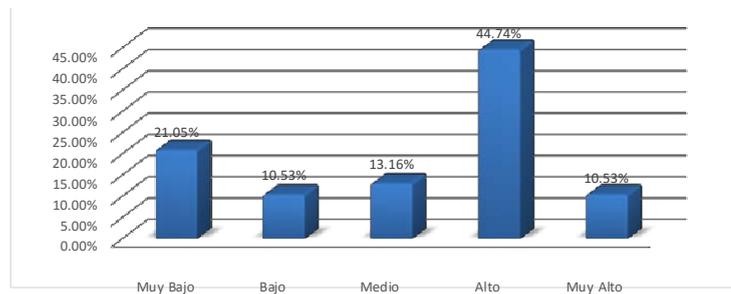
1. La calidad de la atención de la unidad académica (Decanato, Dirección y Coordinación)

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%



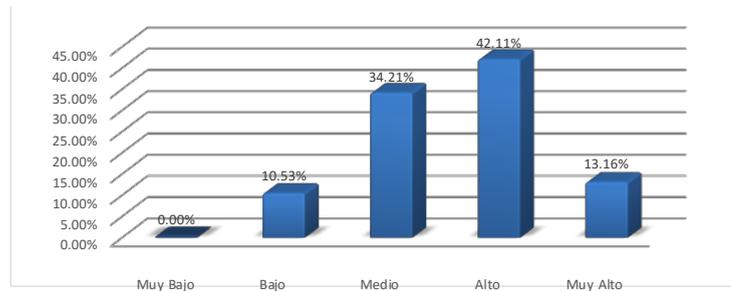
2. La calidad de la atención de la Oficina de Registros Académicos

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%



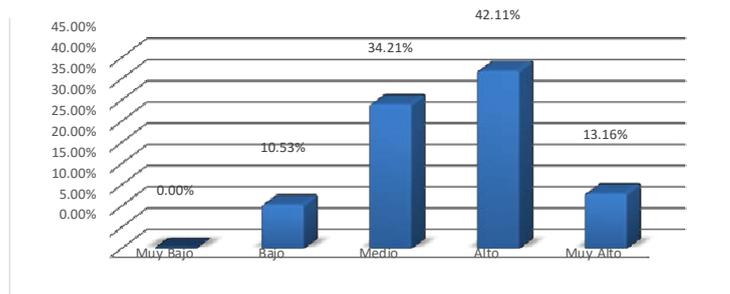
3. La calidad de la atención de Tesorería

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%



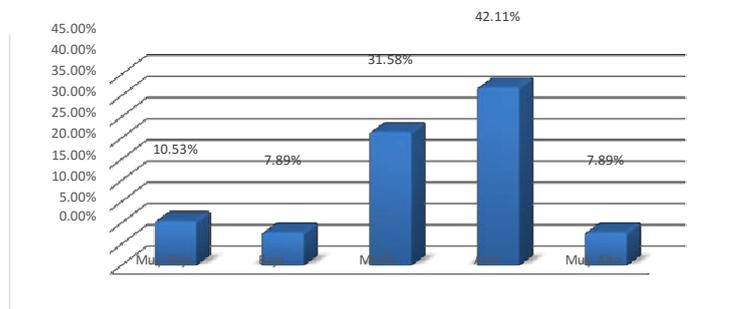
4. La calidad de la atención del tópico y las actividades de salud para los estudiantes

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%



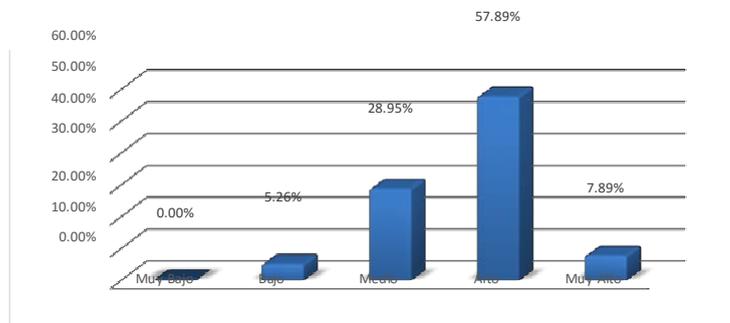
5. La calidad de la atención en el comedor y/o cafetería.

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%



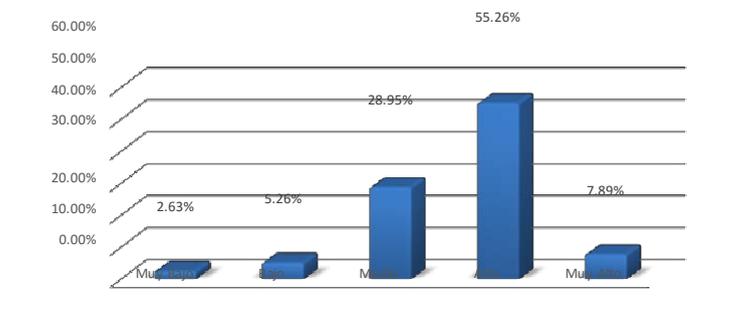
6. Las acciones que benefician el cuidado del ambiente que realiza la unidad académica.

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%



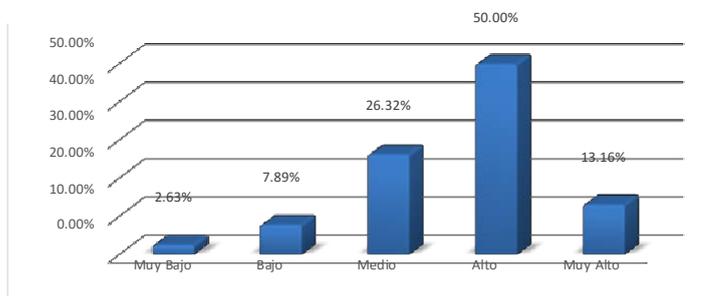
7. Los servicios de seguridad que brinda la unidad académica a los estudiantes.

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%



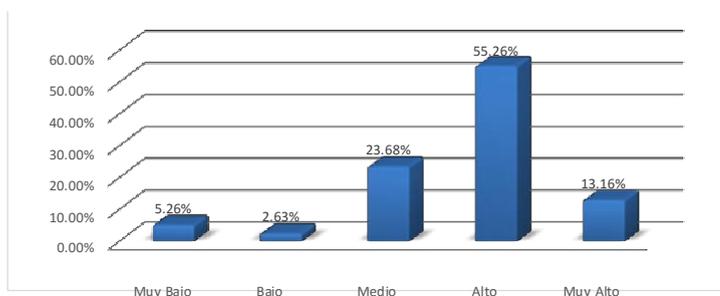
8. El acceso a la información institucional vía Web u otros medios (sobre objetivos de la carrera, valores institucionales, actividades académicas, culturales y deportivas entre otras).

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%



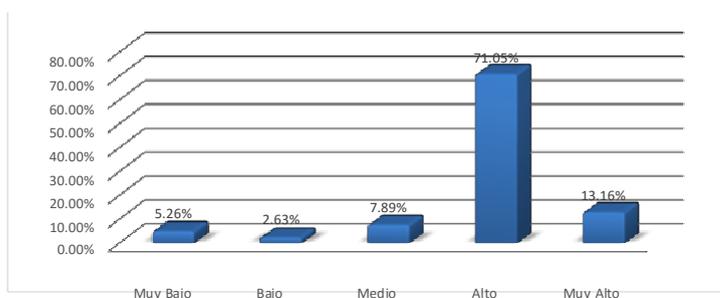
9. La información que los docentes entregan el primer día de clases acerca del contenido del silabo y procedimientos de evaluación del aprendizaje (técnicas, instrumentos y criterios).

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%



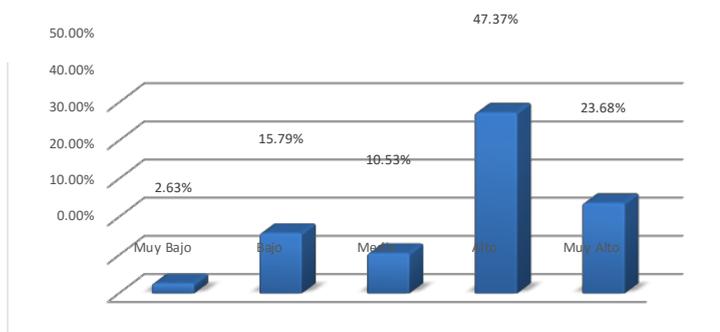
10. Las aulas donde se dictan clases teóricas y prácticas: son cómodos, seguros, equipados y adecuado para la cantidad de estudiantes.

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%



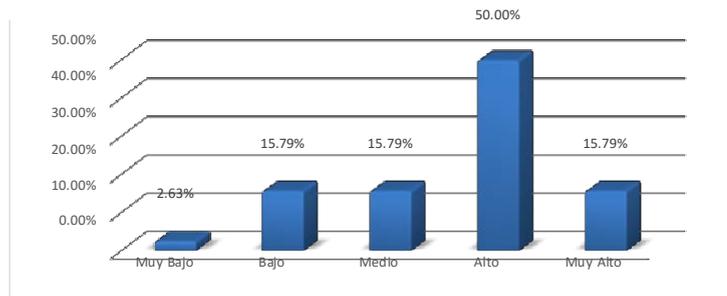
11. La calidad de los docentes.

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%



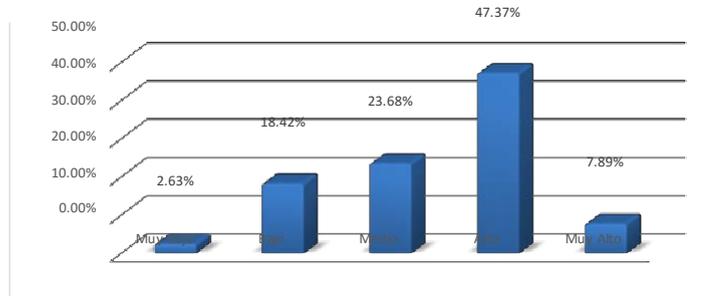
12. La calidad de las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica.

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%



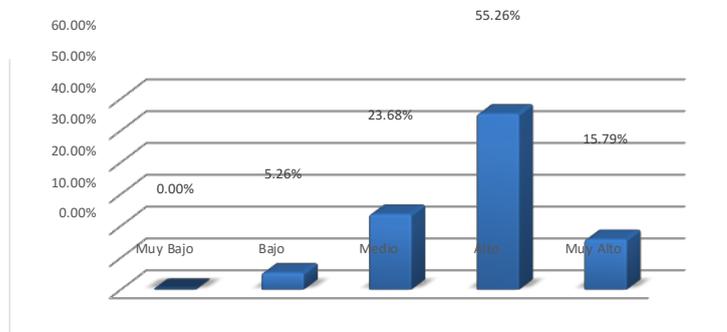
13. Los proyectos de extensión universitaria: cursos de capacitación, seminarios, talleres, etc.

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%



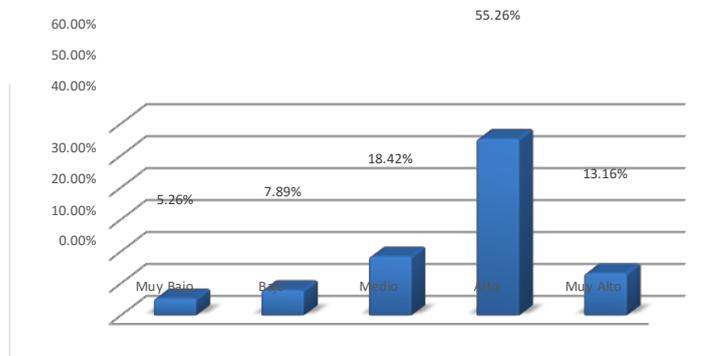
14. Los ambientes de laboratorios y talleres de la unidad académica son seguros, ordenados y limpios.

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%



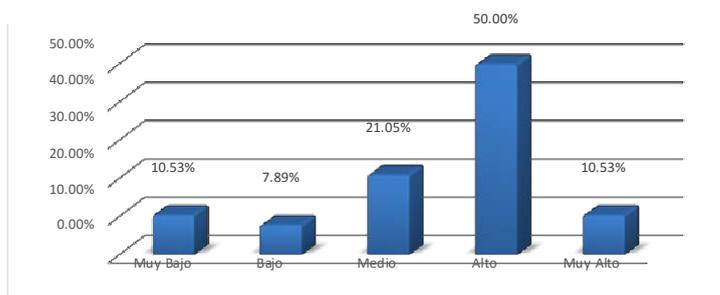
15. El cumplimiento del calendario académico.

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%



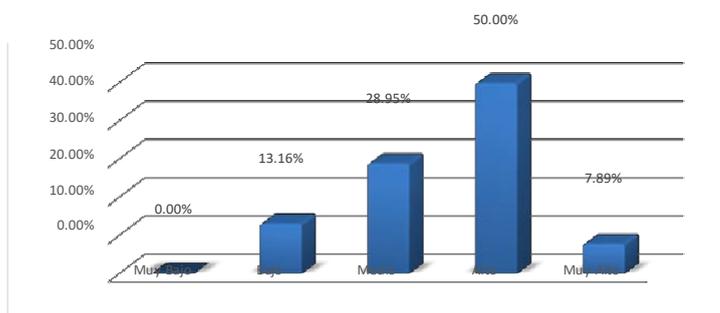
16. El acceso a internet en el campus.

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%



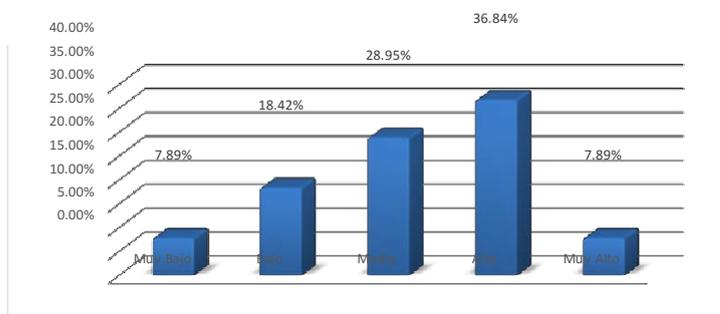
17. El servicio psicológico para los estudiantes.

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%



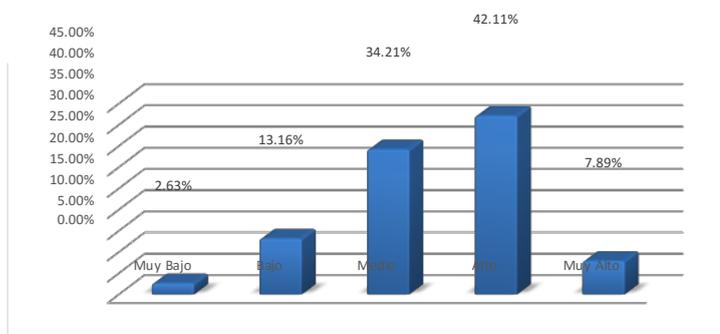
18. Los servicios de bienestar universitario (becas, recategorizaciones, otros).

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%



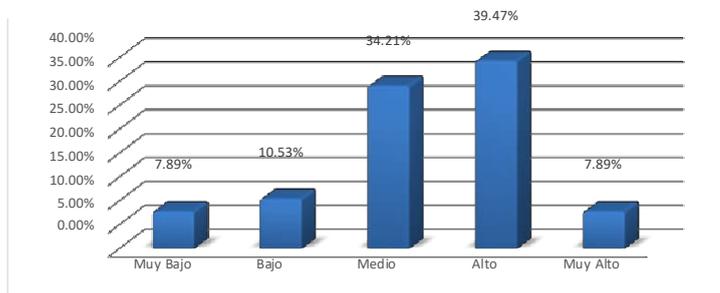
19. Con la información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc. sobre los servicios de la bolsa de trabajo y prácticas preprofesionales.

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%



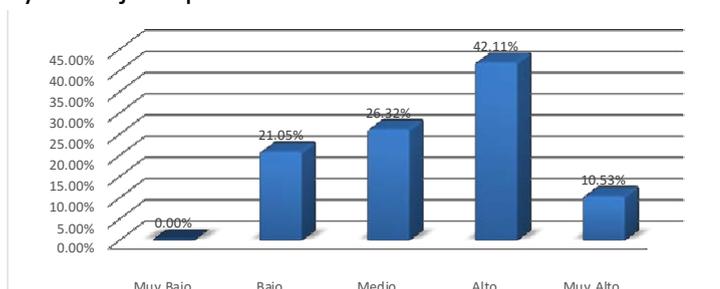
20. Con la información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc. sobre los servicios de movilidad académica y/o pasantías.

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%



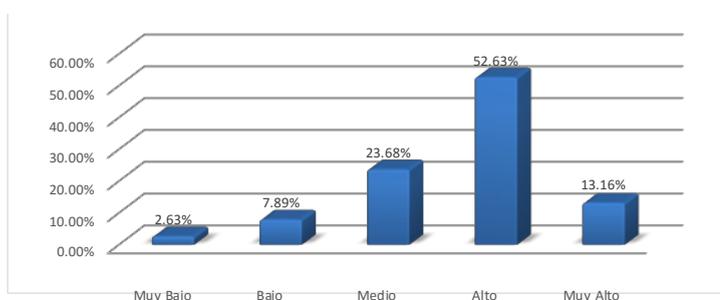
21. El programa de tutoría, asesoría y consejería para los estudiantes.

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%



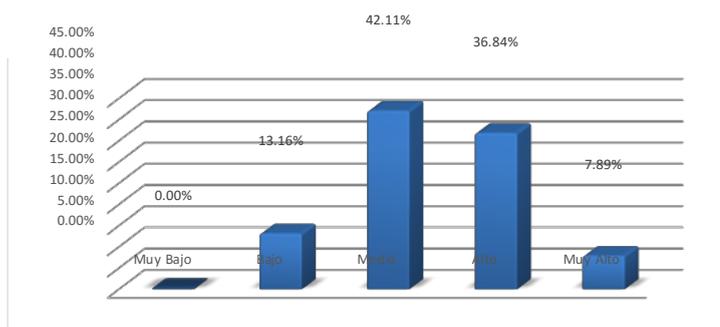
22. El servicio de las bibliotecas de la unidad académica/universidad y bibliotecas virtuales.

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%



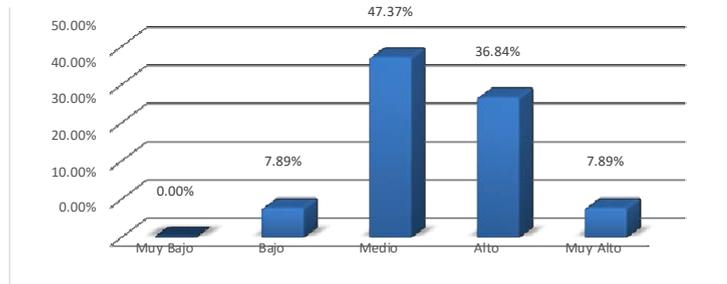
23. Las acciones de responsabilidad social: apoyo a organizaciones sociales, educativas, comunidades etc.

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%



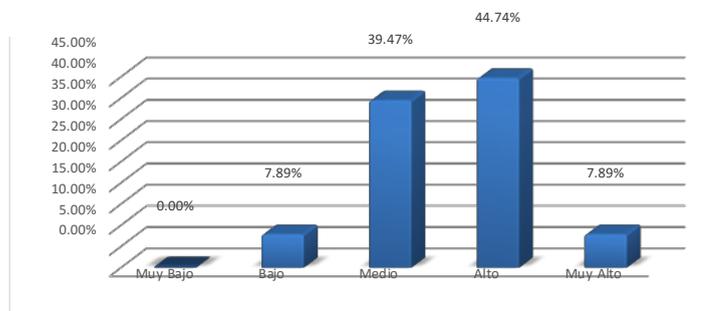
24. El acceso a los ambientes y actividades deportivas, así como con la calidad de los mismos.

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%



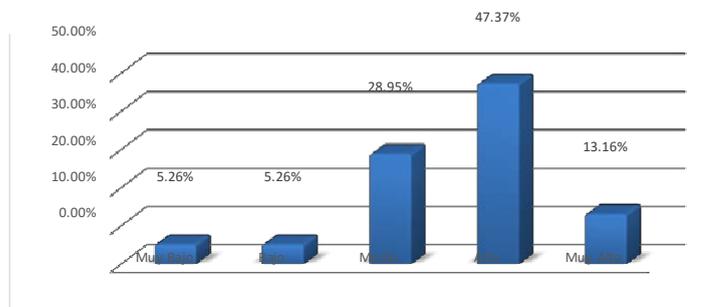
25. El acceso a los ambientes y actividades artísticas y culturales, así como con la calidad de los mismos.

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



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%

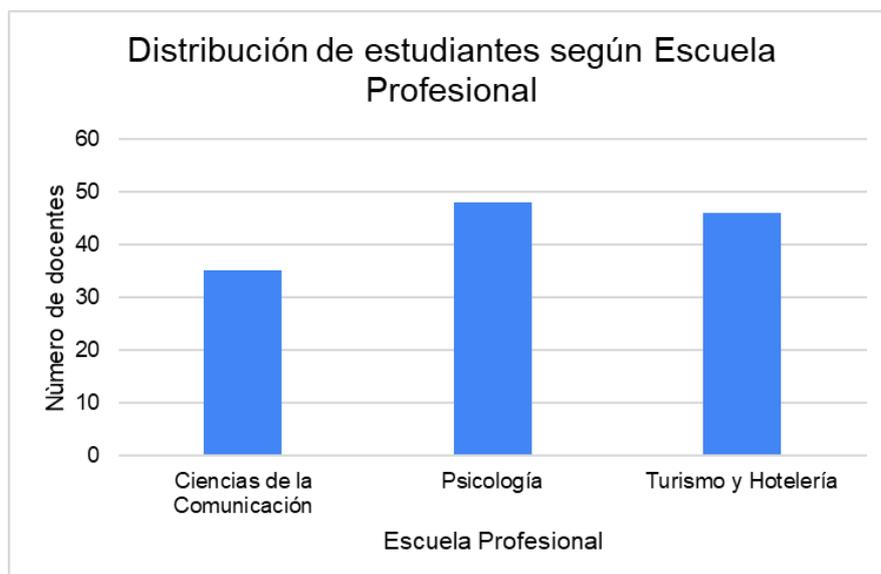
La tabla Nº 2 muestra la distribución de los alumnos por género según turno.

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.