

2017-I

**UNIVERSIDAD DE SAN
MARTÍN DE PORRES**



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Informe de Satisfacción del Personal Administrativo

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

Semestre Académico 2017-I

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al semestre académico 2017-I; 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 del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el semestre académico 2017-I, a fin de implementar planes de mejora que conlleven a la calidad educativa y de gestión.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a la Formación del estudiante.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a los Servicios de apoyo para la formación del estudiante.

Metodología

Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa con diseño Descriptivo. La población estuvo conformada por 43 trabajadores. La muestra fue anónima y voluntaria, con la participación de 40 trabajadores que representan el 93%.

La técnica utilizada fue encuesta y su instrumento cuestionario de 33 preguntas, aplicado durante la semana del 18 al 19 de mayo del presente año. Cabe precisar que la duración de la aplicación obedeció a la participación progresiva del personal administrativo para responder el cuestionario. Respecto a la escala de valoración utilizada en el instrumento, se da cuenta que desde la pregunta 1 a 6, fue nominal; es decir, SI y NO. Sin embargo, desde la pregunta 7 a 33, que midió el nivel de satisfacción, la escala de valoración fue Ordinal de tipo Likert. No obstante, los resultados han sido agrupados en dos categorías: Satisfecho e Insatisfecho: la primera, agrupa los niveles 3y 4; mientras que la escala 'insatisfecho' agrupa los niveles 1 y 2. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa informático SPSS V. 24.

Resultados

Se aprecia notable mejoría en cuanto al nivel de satisfacción de la muestra respecto a las preguntas realizadas sobre la gestión institucional de la Escuela, la formación del estudiante y servicios de apoyo.

En las tablas siguientes se observa la distribución de la muestra y la ubicación laboral.

Como se podrá apreciar en la descripción de resultados, se ha mejorado notablemente la participación del personal administrativo en la elaboración del plan estratégico, la difusión de los programas de bienestar ofrecidos a los docentes, se debe continuar con la política de incentivar el uso de la biblioteca virtual, implementar programas de implementación de motivación e incentivos a la labor docente; hacer de mayor conocimiento los proyectos existentes universitarios y de proyección social, la participación en eventos de difusión y discusión de investigaciones y difusión de los programas de servicios culturales, proponiendo como estrategia el uso de la plataforma virtual como medio de comunicación constante.

En las tablas siguientes se observa la distribución de la muestra y turno laboral.

**RESULTADOS GENERALES SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA 2017-I**

Tabla N° 1

UBICACIÓN LABORAL	Muestra	Porcentaje
Ambos (Pre y PG)	28	70.0%
Posgrado	3	7.5%
Pregrado	9	22.5%
Total	40	100%

Interpretación: La Tabla N° 1 da cuenta del total de la muestra representada por 40 trabajadores administrativos; de los cuales 28 personas refieren laborar en pre y post grado, representando el 70%; 3 personas refieren laborar solo en posgrado (7.5%) y 9 personas refieren laborar solo en el pregrado, representando el 22.5%.

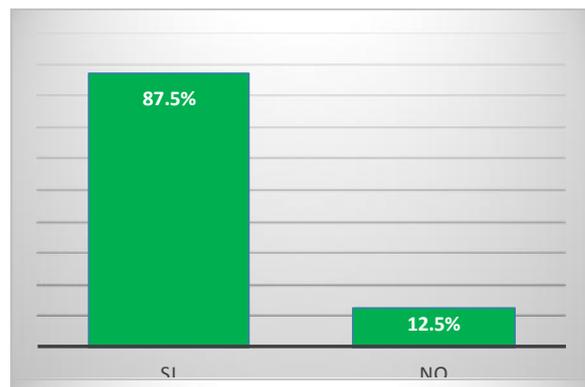
Tabla N° 2

CONDICION LABORAL	Muestra	Porcentaje
Trabajador Contratados	27	67.5%
Trabajador Estable (Nombrado)	13	32.5%
Total	40	100.0

Interpretación: La Tabla N° 2, refiere a la condición laboral de la muestra de los trabajadores; de los cuales 27 personas (67.5%) son trabajadores contratados; mientras que 13 trabajadores son nombrados y representan el 32.5%.

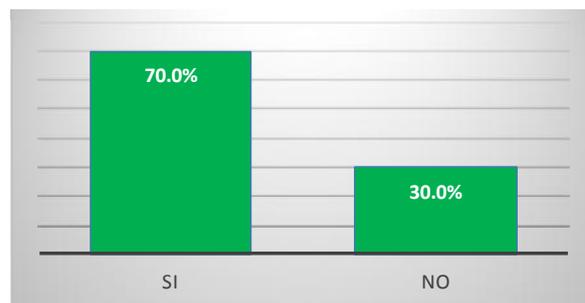
1. ¿Conoce usted...? [Plan Estratégico (visión, misión, objetivos institucionales etc.)]

	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	87.5
No	5	12.5
Total	40	100.0



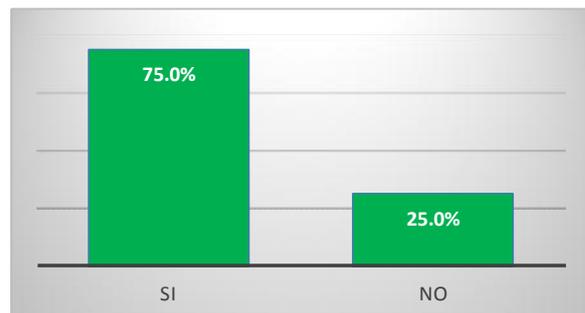
2. ¿Conoce usted...? [Plan Operativo (acciones de mejora planificadas para la Facultad o Escuela)]

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	70.0
No	12	30.0
Total	40	100.0



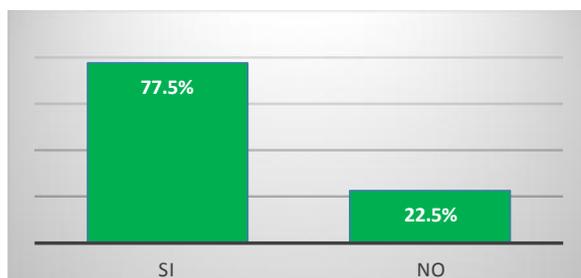
3. ¿Conoce usted...? [Programa de desarrollo de la cultura organizacional (difusión e internalización de la misión, visión, valores, Objetivos, lema institucional, código de ética etc)]

	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	75.0
No	10	25.0
Total	39	100.0



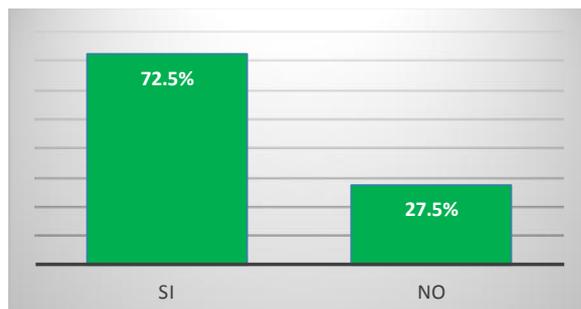
4. ¿Conoce usted...? [Programas de Bienestar]

	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	77.5
No	9	22.5
Total	40	100.0



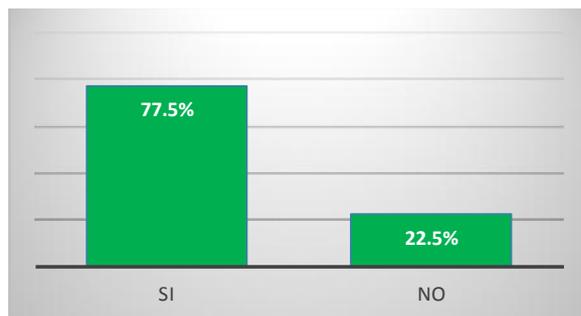
5. ¿Conoce usted...? [Si los estudiantes cumplen con las normas que rigen la universidad]

	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	72.5
No	11	27.5
Total	40	100.0



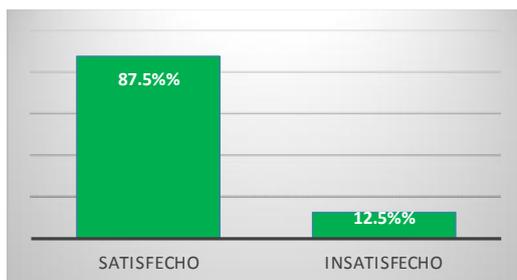
6. ¿Conoce usted...? [Sistema de gestión de calidad]

	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	77.5
No	9	22.5
Total	40	100.0



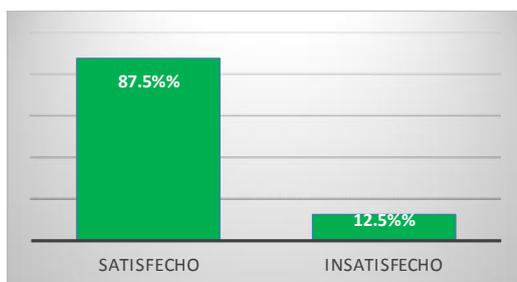
7. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [El ambiente de trabajo (clima organizacional).]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	35	87.5%
Insatisfecho	5	12.5%
Total	40	100.0%



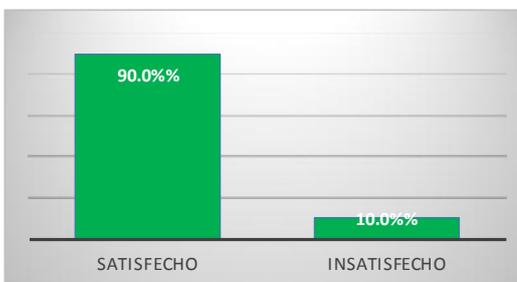
8. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Las relaciones interpersonales dentro de su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	35	87.5%
Insatisfecho	5	12.5%
Total	40	100.0%



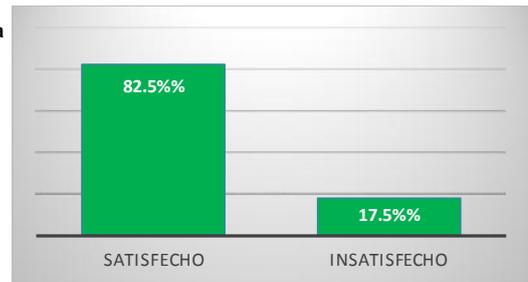
9. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Programa de cultura organizacional que se vive en la Facultad y Universidad (difusión de misión, misión, valores, Objetivos, lema institucional, código de ética etc)]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	36	90.0%
Insatisfecho	4	10.0%
Total	40	100.0%



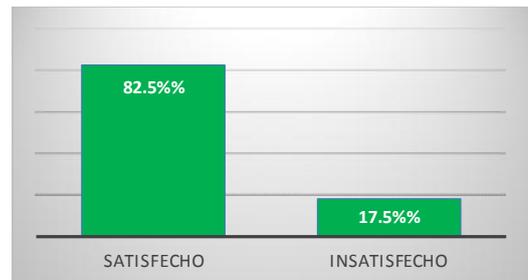
10. La información que le han brindado sobre: [La misión y los objetivos de la Universidad y de su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	33	82.5%
Insatisfecho	7	17.5%
Total	40	100.0%



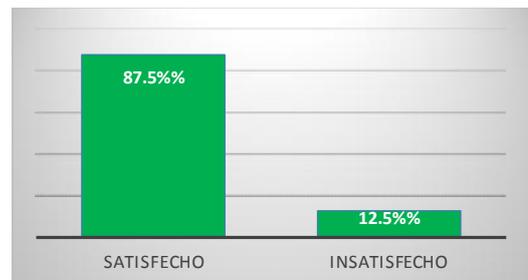
11. La información que le han brindado sobre: [La misión y los objetivos de su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	33	82.5%
Insatisfecho	7	17.5%
Total	40	100.0%



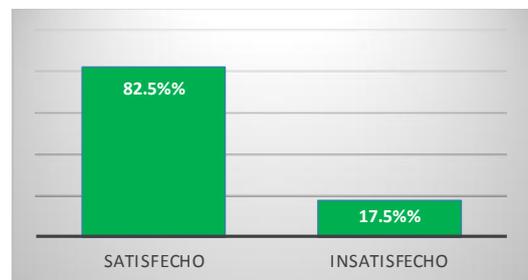
12. La información que le han brindado sobre: [Los aspectos normativos y éticos de la Universidad y de su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	35	87.5%
Insatisfecho	5	12.5%
Total	40	100.0%



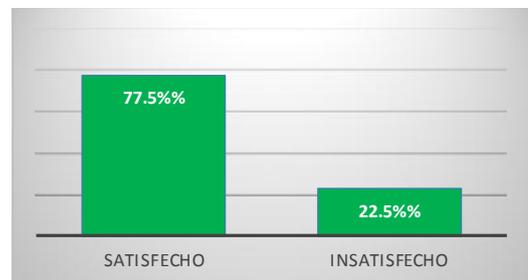
13. La información que le han brindado sobre: [Las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas de la Universidad y de su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	33	82.5%
Insatisfecho	7	17.5%
Total	40	100.0%



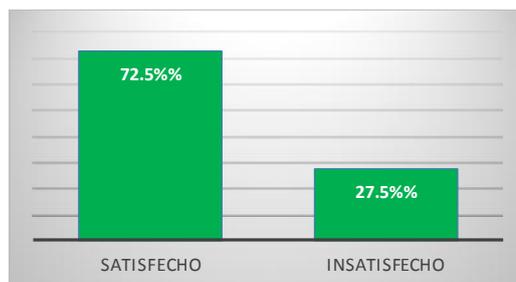
14. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [La disposición de las autoridades para escuchar y tomar en cuenta las ideas, sugerencias y opiniones de los trabajadores.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	31	77.5%
Insatisfecho	9	22.5%
Total	40	100.0%



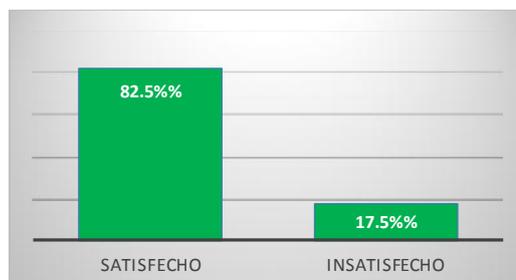
15. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [La orientación que le han brindado sobre las funciones y tareas del cargo que le han asignado.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	29	72.5%
Insatisfecho	11	27.5%
Total	40	100.0%



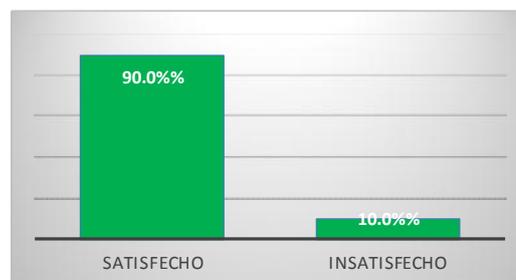
16. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [La posibilidad de poder solicitar a su jefe, consejos, asesoramiento y apoyo.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	33	82.5%
Insatisfecho	7	17.5%
Total	40	100.0%



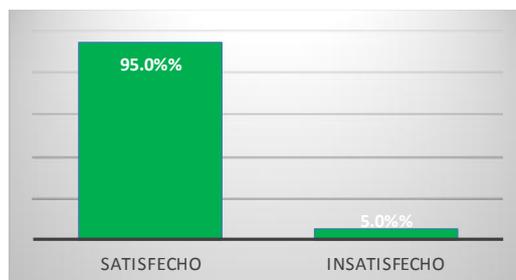
17. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [En general, la infraestructura para la enseñanza – aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, tienen la comodidad, seguridad y el equipamiento necesarios (V)]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	36	90.0%
Insatisfecho	4	10.0%
Total	40	100.0%



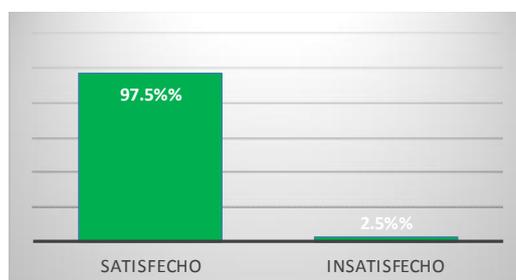
18. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [El acceso a las instalaciones de la unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	38	95.0%
Insatisfecho	2	5.0%
Total	40	100.0%



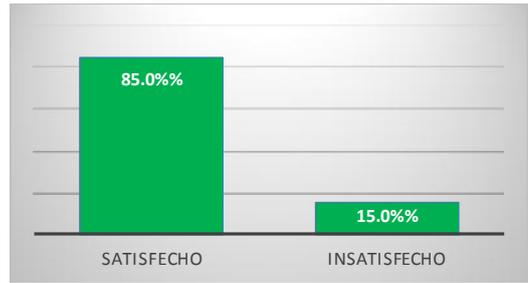
19. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Las zonas de evacuación para casos de emergencia, que existen en su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	39	97.5%
Insatisfecho	1	2.5%
Total	40	100.0%



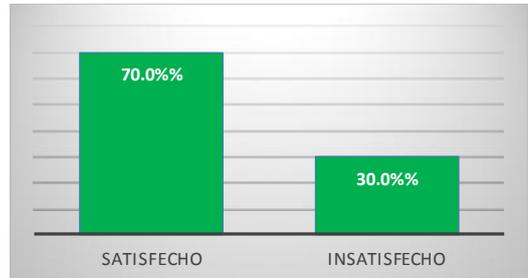
20. El entorno y las condiciones para realizar su trabajo, en relación a los siguientes aspectos: [Higiene.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	34	85.0%
Insatisfecho	6	15.0%
Total	40	100.0%



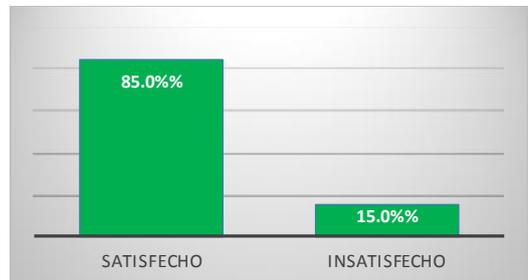
21. El entorno y las condiciones para realizar su trabajo, en relación a los siguientes aspectos: [Ventilación.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	28	70.0%
Insatisfecho	12	30.0%
Total	40	100.0%



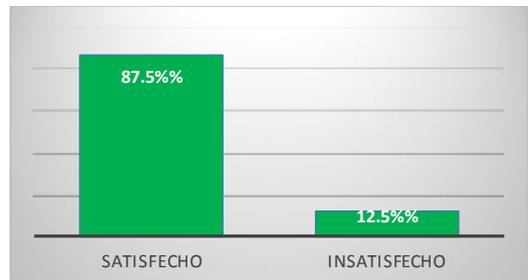
22. El entorno y las condiciones para realizar su trabajo, en relación a los siguientes aspectos: [Iluminación.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	34	85.0%
Insatisfecho	6	15.0%
Total	40	100.0%



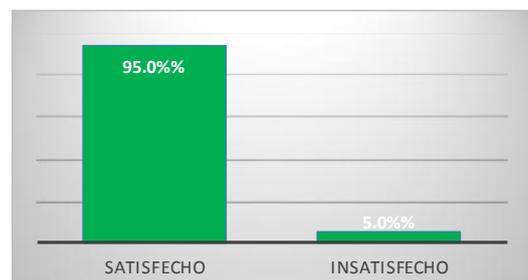
23. El entorno y las condiciones para realizar su trabajo, en relación a los siguientes aspectos: [Acústica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	35	87.5%
Insatisfecho	5	12.5%
Total	40	100.0%



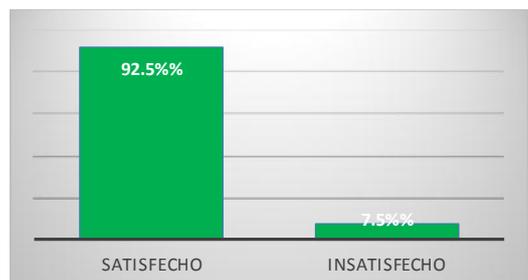
24. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Los procedimientos que debe seguir para realizar su trabajo.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	38	95.0%
Insatisfecho	2	5.0%
Total	40	100.0%



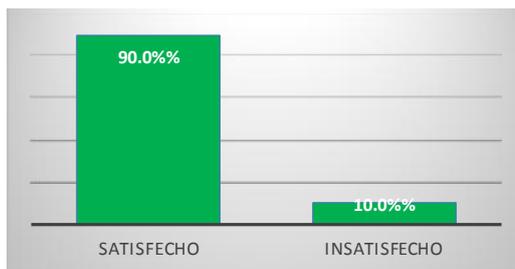
25. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Los equipos y materiales que le brindan para realizar sus tareas y obligaciones.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	37	92.5%
Insatisfecho	3	7.5%
Total	40	100.0%



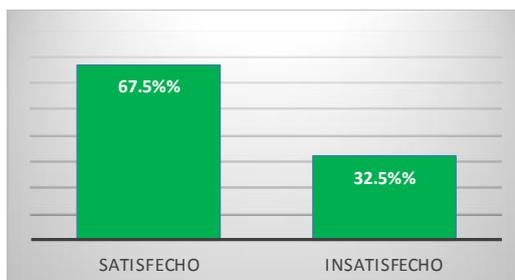
26. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Servicio de Biblioteca (S)]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	36	90.0%
Insatisfecho	4	10.0%
Total	40	100.0%



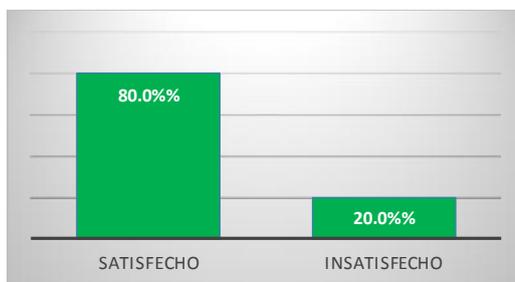
27. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [La coordinación que existe entre las diversas oficinas de su unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	27	67.5%
Insatisfecho	13	32.5%
Total	40	100.0%



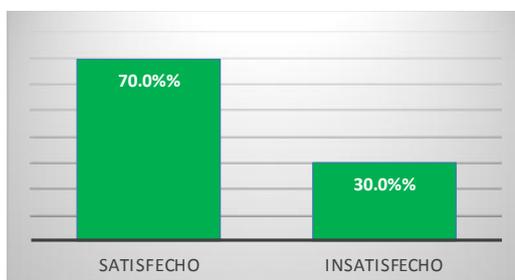
28. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [La información que sus superiores le brindan sobre los aspectos que se toman en cuenta para evaluar el desempeño del trabajador.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	32	80.0%
Insatisfecho	8	20.0%
Total	40	100.0%



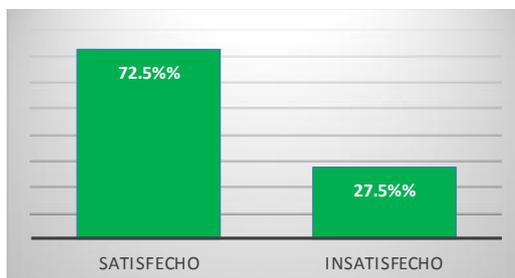
29. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Las oportunidades de progreso que le brindan en la unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	28	70.0%
Insatisfecho	12	30.0%
Total	40	100.0%



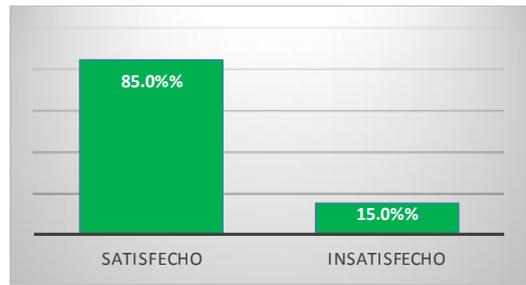
30. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Las oportunidades de capacitación continua que tiene en la unidad académica.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	29	72.5%
Insatisfecho	11	27.5%
Total	40	100.0%



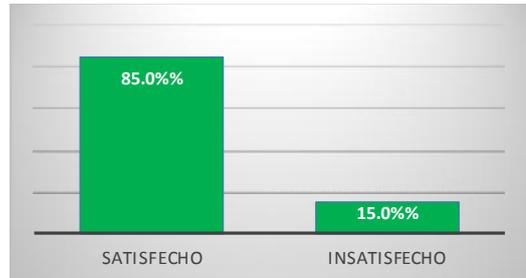
31. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [El reconocimiento y estímulo que recibe de su jefe y otros superiores cuando los resultados de su trabajo lo ameritan.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	34	85.0%
Insatisfecho	6	15.0%
Total	40	100.0%



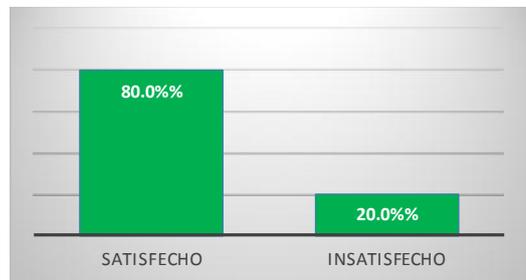
32. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [El aliento que recibe de sus jefes y superiores para mejorar su trabajo.]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	34	85.0%
Insatisfecho	6	15.0%
Total	40	100.0%



33. ¿Cuál es su satisfacción acerca de...? [Programas de atención médica primaria, psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento]

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	32	80.0%
Insatisfecho	8	20.0%
Total	40	100.0%





USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

Informe de Opinión del Colaborador Administrativo

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

Semestre Académico 2017-II

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al semestre académico 2017-II; 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 del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el semestre académico 2017-II, a fin de implementar planes de mejora que conlleven a la calidad educativa y de gestión.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a la Formación del estudiante.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a los Servicios de apoyo para la formación del estudiante.

Metodología

Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa con diseño Descriptivo. La muestra fue anónima y voluntaria, con la participación de 31 trabajadores que representan el 96%.

La técnica utilizada fue encuesta y su instrumento cuestionario de 33 preguntas, aplicado durante la semana del 18 al 19 de mayo del presente año. Cabe precisar que la duración de la aplicación obedeció a la participación progresiva del personal administrativo para responder el cuestionario. Respecto a la escala de valoración utilizada en el instrumento, se da cuenta que desde la pregunta 1 a 6, fue nominal; es decir, SI y NO. Sin embargo, desde la pregunta 7 a 33, que midió el nivel de satisfacción, la escala de valoración fue Ordinal de tipo Likert. No obstante, los resultados han sido agrupados en dos categorías: Satisfecho e Insatisfecho: la primera, agrupa los niveles 3y 4; mientras que la escala 'insatisfecho' agrupa los niveles 1 y 2. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa informático SPSS V. 24.

Resultados

Se aprecia notable mejoría en cuanto al nivel de satisfacción de la muestra respecto a las preguntas realizadas sobre la gestión institucional de la Escuela, la formación del estudiante y servicios de apoyo.

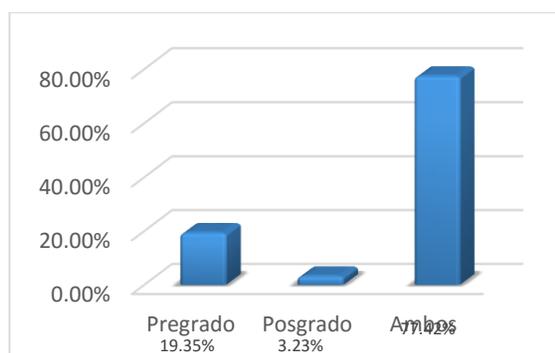
En las tablas siguientes se observa la distribución de la muestra y la ubicación laboral.

Como se podrá apreciar en la descripción de resultados, se ha mejorado notablemente la participación del personal administrativo en la elaboración del plan estratégico, la difusión de los programas de bienestar ofrecidos a los docentes, se debe continuar con la política de incentivar el uso de la biblioteca virtual, implementar programas de implementación de motivación e incentivos a la labor docente; hacer de mayor conocimiento los proyectos existentes universitarios y de proyección social, la participación en eventos de difusión y discusión de investigaciones y difusión de los programas de servicios culturales, proponiendo como estrategia el uso de la plataforma virtual como medio de comunicación constante.

RESULTADOS GENERALES SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA. 2017-II

Tabla N° 1

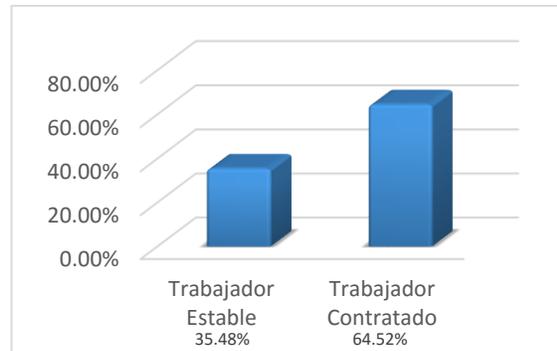
	Frecuencia	Porcentaje
Pregrado	6	19.35%
Posgrado	1	3.23%
Ambos	24	77.42%
Total	31	100.00%



Interpretación: La Tabla N° 1 da cuenta del total de la muestra representada por 52 trabajadores administrativos; de los cuales 30 personas refieren laborar en pre y post grado, representando el 57.7%; 5 personas refieren laborar solo en posgrado (9.6%) y 17 personas refieren laborar solo en el pregrado, representando el 32.7%.

Tabla N° 2

	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador Estable	11	35.48%
Trabajador Contratado	20	64.52%
Total	31	100.00%



Interpretación: La Tabla N° 2, refiere a la condición laboral de la muestra de los trabajadores; de los cuales 29 personas (55.8%) son trabajadores contratados; mientras que 23 trabajadores son nombrados y representan el 44.2%.

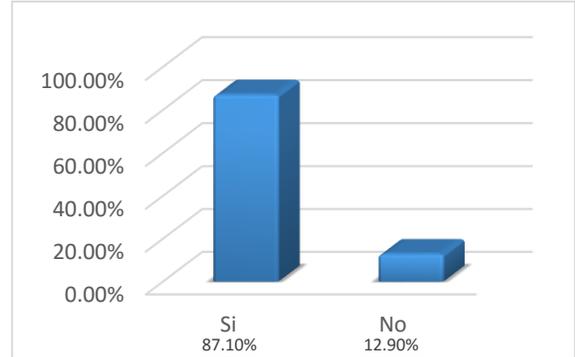
PREGUNTAS CON MENOR PORCENTAJE DE APROBACION

1. ¿Conoce Ud. el Plan Operativo (acciones de mejora planificadas para la Facultad o Escuela)?
2. ¿Conoce Ud. el Programas de bienestar?
3. ¿Conoce Ud. el Sistema de gestión de calidad

CUADROS DEL INFORME DE OPINION

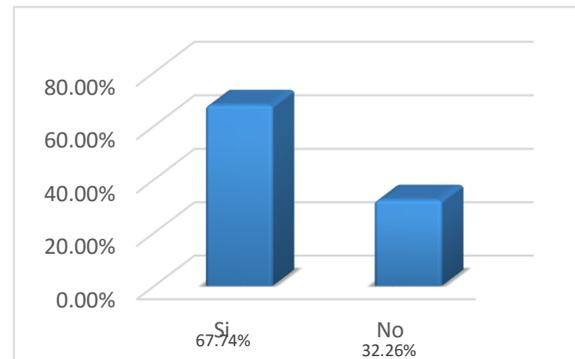
1. ¿Conoce Ud. el Plan estratégico (visión, misión, objetivos institucionales, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	87.10%
No	4	12.90%
Total	31	100.00%



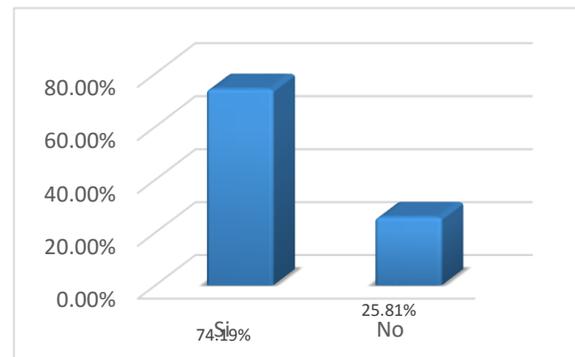
2. ¿Conoce Ud. el Plan Operativo (acciones de mejora planificadas para la Facultad o Escuela)?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	67.74%
No	10	32.26%
Total	31	100.00%



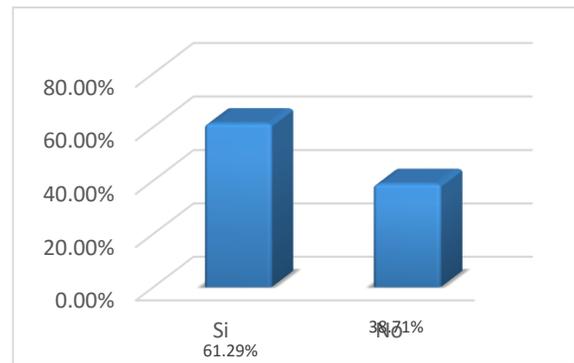
3. ¿Conoce Ud. el Programa de desarrollo de la cultura organizacional (Difusión e internalización de la misión, visión, valores, objetivos, lema institucional, código de ética, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	74.19%
No	8	25.81%
Total	31	100.00%



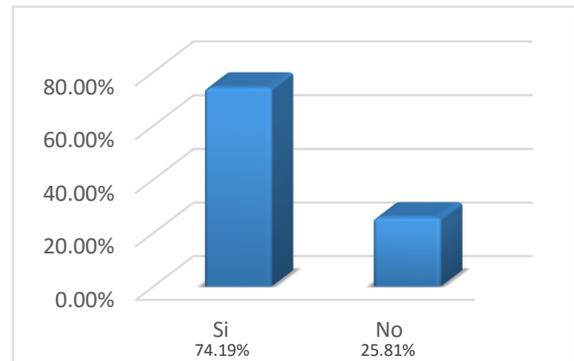
4. ¿Conoce Ud. el Programas de bienestar?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	61.29%
No	12	38.71%
Total	31	100.00%



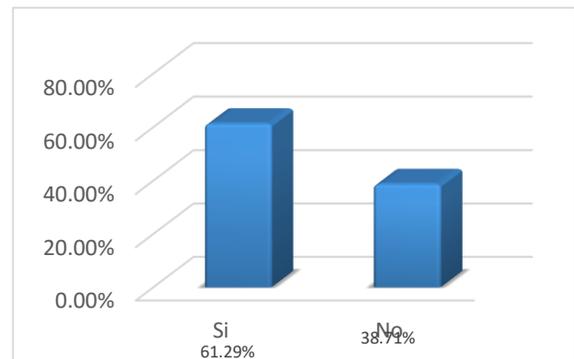
5. ¿Conoce Ud. si los estudiantes cumplen con las normas que rigen la universidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	74.19%
No	8	25.81%
Total	31	100.00%



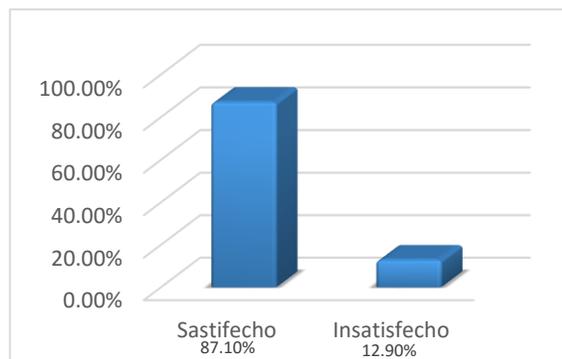
6. ¿Conoce Ud. el Sistema de gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	61.29%
No	12	38.71%
Total	31	100.00%



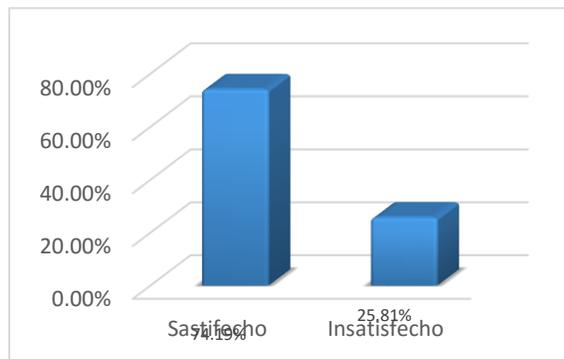
7. ¿Cuál es su satisfacción acerca del ambiente de trabajo (clima organizacional)?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	27	87.10%
Insatisfecho	4	12.90%
Total	31	100.00%



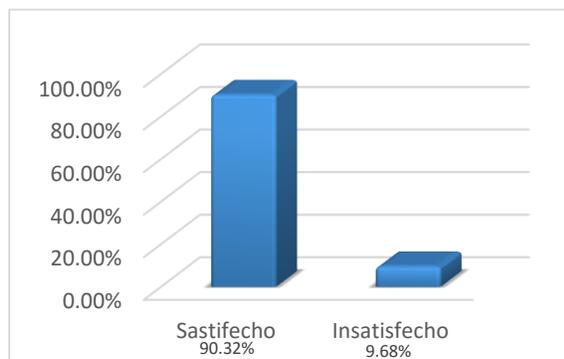
8. ¿Cuál es su satisfacción acerca de las relaciones interpersonales dentro de su unidad académica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	23	74.19%
Insatisfecho	8	25.81%
Total	31	100.00%



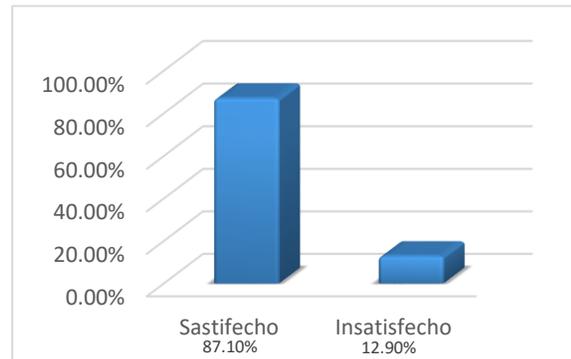
9. ¿Cuál es su satisfacción acerca del Programa de cultura organizacional que se vive en la Facultad y Universidad (difusión de misión, visión, valores, objetivos, lema institucional, código de ética, etc.)?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	28	90.32%
Insatisfecho	3	9.68%
Total	31	100.00%



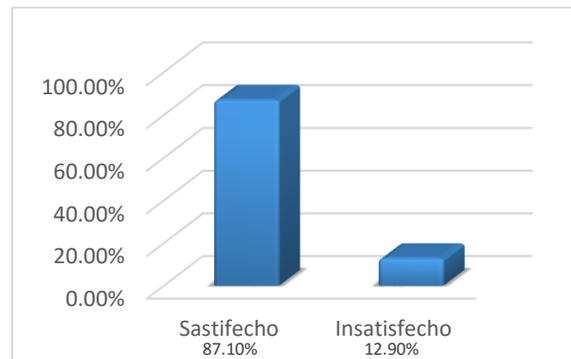
10. La información que le han brindado sobre: La misión y los objetivos de la Universidad

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	27	87.10%
Insatisfecho	4	12.90%
Total	31	100.00%



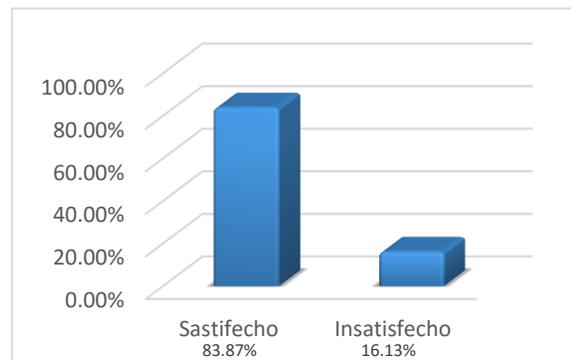
11. La información que le han brindado sobre: La misión y los objetivos de su unidad académica

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	27	87.10%
Insatisfecho	4	12.90%
Total	31	100.00%



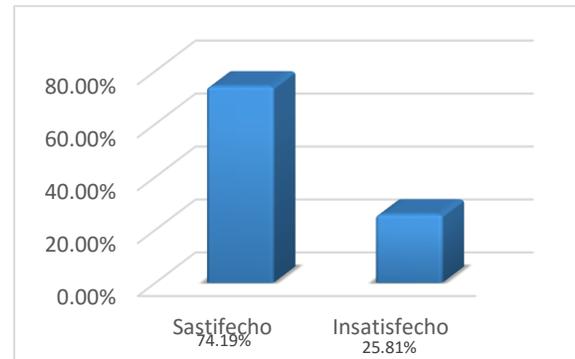
12. La información que le han brindado sobre: Los aspectos normativos y éticos de la Universidad y de su unidad académica

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	26	83.87%
Insatisfecho	5	16.13%
Total	31	100.00%



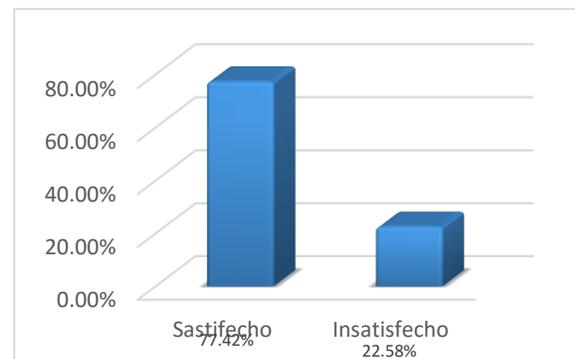
13. La información que le han brindado sobre: Las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas de la Universidad y de su unidad académica

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	23	74.19%
Insatisfecho	8	25.81%
Total	31	100.00%



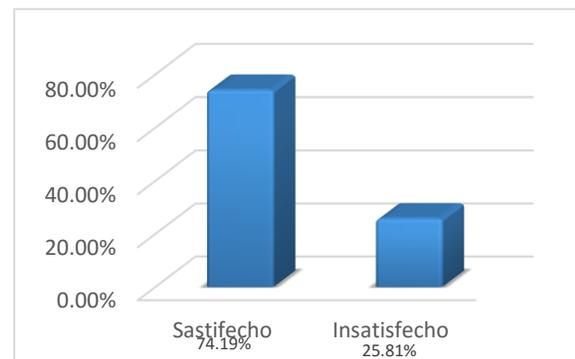
14. ¿Cuál es su satisfacción acerca de la disposición de las autoridades para escuchar y tomar en cuenta las ideas, sugerencias y opiniones de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	24	77.42%
Insatisfecho	7	22.58%
Total	31	100.00%



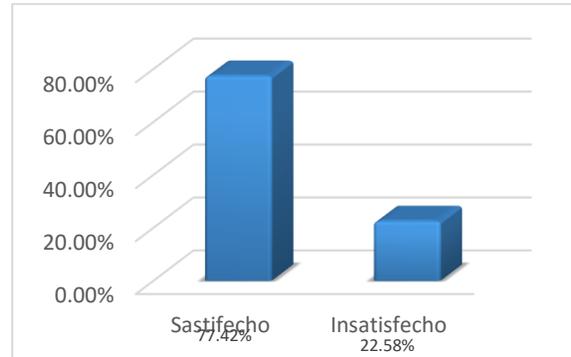
15. ¿Cuál es su satisfacción acerca de la orientación que le han brindado sobre las funciones y tareas del cargo que le han asignado?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	23	74.19%
Insatisfecho	8	25.81%
Total	31	100.00%



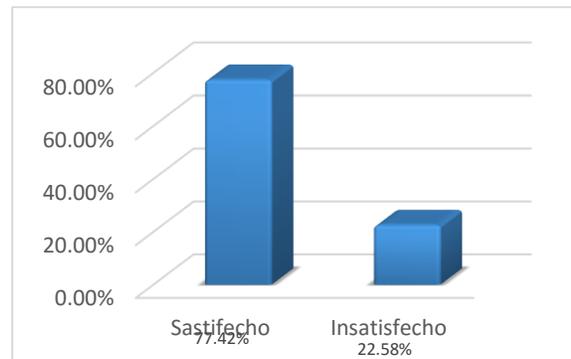
16. ¿Cuál es su satisfacción acerca de la posibilidad de poder solicitar a su jefe, consejos, asesoramiento y apoyo?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	24	77.42%
Insatisfecho	7	22.58%
Total	31	100.00%



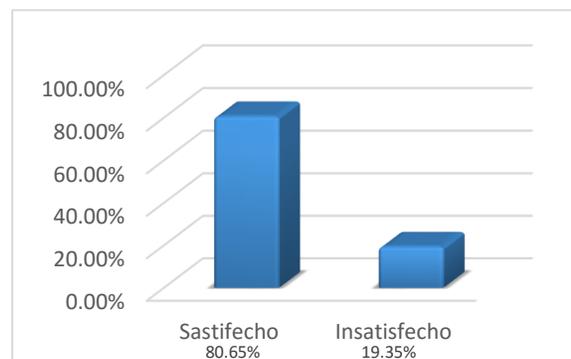
17. ¿Cuál es su satisfacción en general, la infraestructura para la enseñanza – aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar, tienen la comodidad, seguridad y el equipamiento necesarios (V)?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	27	87.10%
Insatisfecho	4	12.90%
Total	31	100.00%



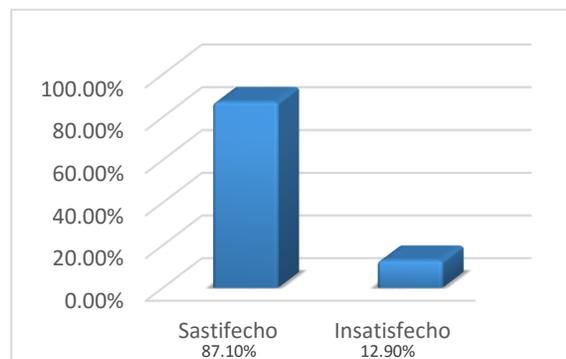
18. ¿Cuál es su satisfacción acerca del acceso a las instalaciones de la unidad académica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	26	83.87%
Insatisfecho	5	16.13%
Total	31	100.00%



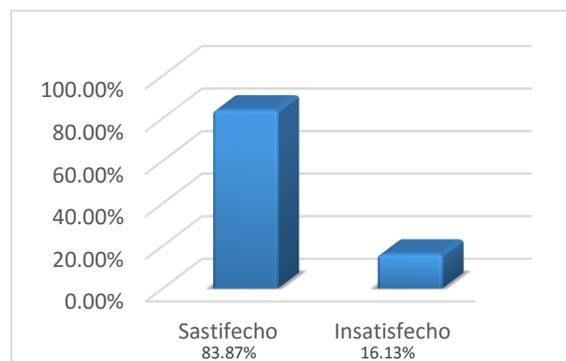
19. ¿Cuál es su satisfacción acerca de las zonas de evacuación para casos de emergencia, que existen en su unidad académica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	22	70.97%
Insatisfecho	9	29.03%
Total	31	100.00%



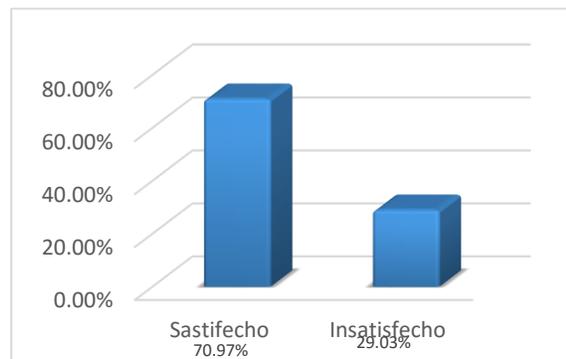
20. ¿Cuál es su satisfacción acerca de Higiene?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	25	80.65%
Insatisfecho	6	19.35%
Total	31	100.00%



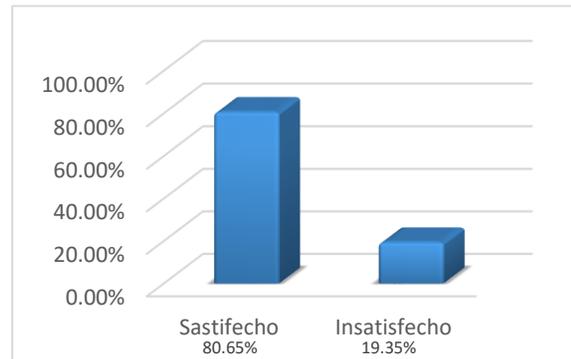
21. ¿Cuál es su satisfacción acerca de Ventilación?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	23	74.19%
Insatisfecho	8	25.81%
Total	31	100.00%



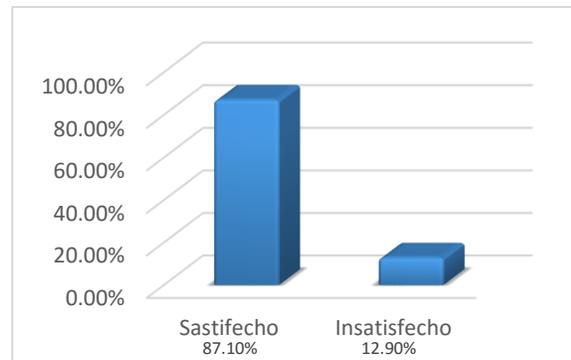
22. ¿Cuál es su satisfacción acerca de Iluminación?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	26	83.87%
Insatisfecho	5	16.13%
Total	31	100.00%



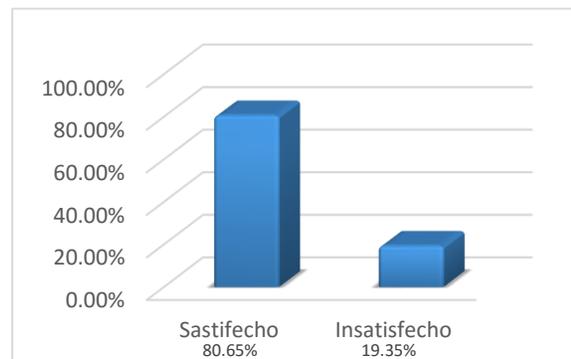
23. ¿Cuál es su satisfacción acerca de Acústica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	27	87.10%
Insatisfecho	4	12.90%
Total	31	100.00%



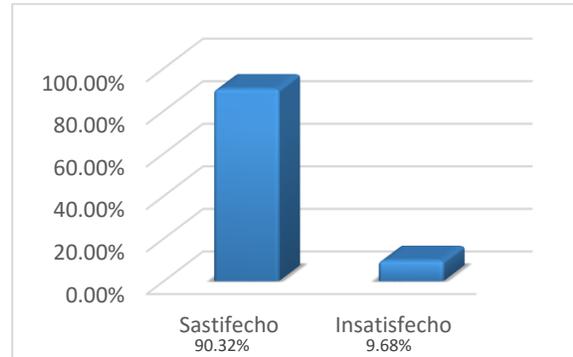
24. ¿Cuál es su satisfacción acerca de los procedimientos que debe seguir para realizar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	25	80.65%
Insatisfecho	6	19.35%
Total	31	100.00%



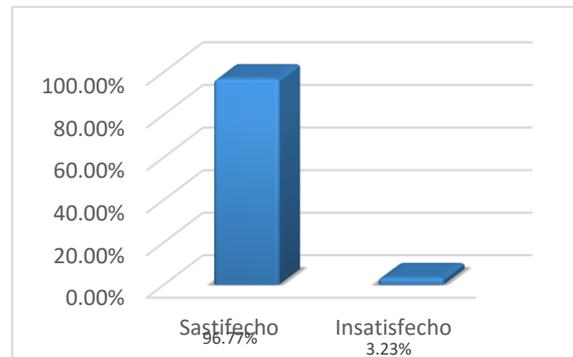
25. ¿Cuál es su satisfacción acerca de los equipos y materiales que le brindan para realizar sus tareas y obligaciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	28	90.32%
Insatisfecho	3	9.68%
Total	31	100.00%



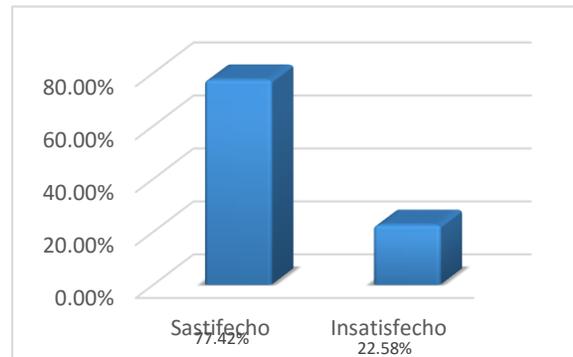
26. ¿Cuál es su satisfacción acerca del Servicio de Biblioteca (S)?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	30	96.77%
Insatisfecho	1	3.23%
Total	31	100.00%



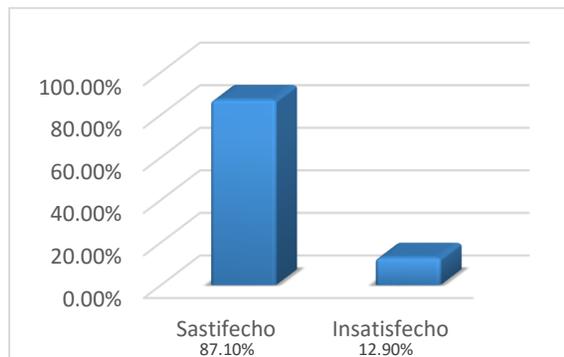
27. ¿Cuál es su satisfacción acerca de la coordinación que existe entre las diversas oficinas de su unidad académica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	24	77.42%
Insatisfecho	7	22.58%
Total	31	100.00%



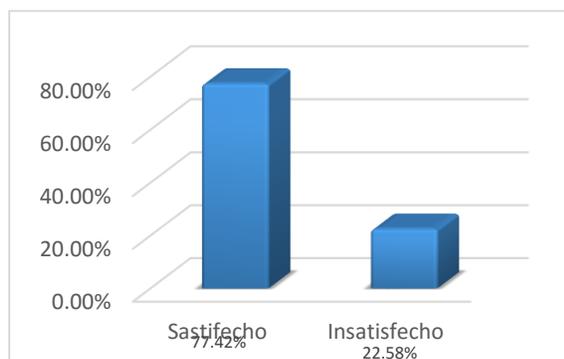
28. ¿Cuál es su satisfacción acerca de la información que sus superiores le brindan sobre los aspectos que se toman en cuenta para evaluar el desempeño del trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	27	87.10%
Insatisfecho	4	12.90%
Total	31	100.00%



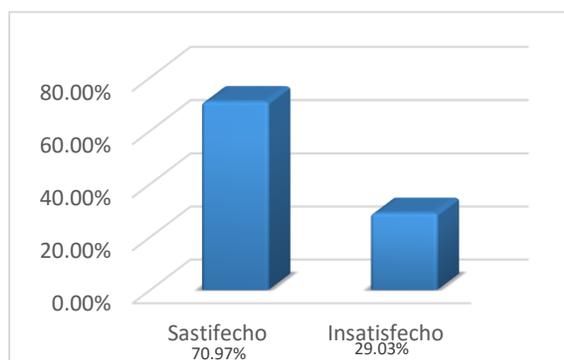
29. ¿Cuál es su satisfacción acerca de las oportunidades de progreso que le brindan en la unidad académica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	24	77.42%
Insatisfecho	7	22.58%
Total	31	100.00%



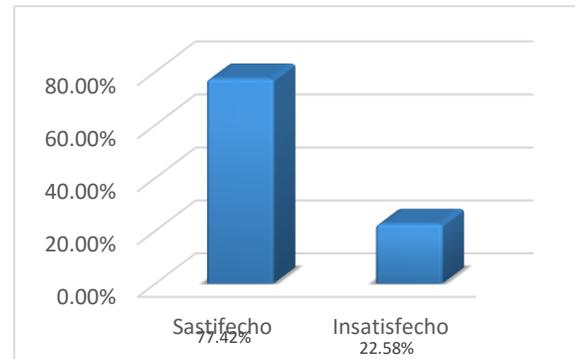
30. ¿Cuál es su satisfacción acerca de las oportunidades de capacitación continua que tiene en la unidad académica?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	22	70.97%
Insatisfecho	9	29.03%
Total	31	100.00%



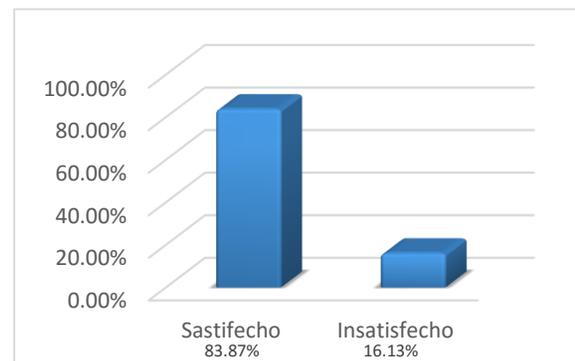
31. ¿Cuál es su satisfacción acerca del reconocimiento y estímulo que recibe de su jefe y otros superiores cuando los resultados de su trabajo lo ameritan?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	24	77.42%
Insatisfecho	7	22.58%
Total	31	100.00%



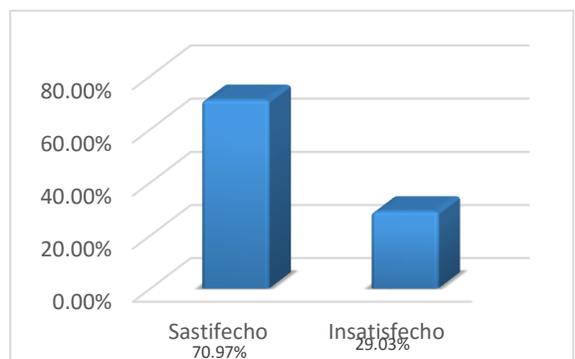
32. ¿Cuál es su satisfacción acerca del aliento que recibe de sus jefes y superiores para mejorar su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	26	83.87%
Insatisfecho	5	16.13%
Total	31	100.00%



33. ¿Cuál es su satisfacción acerca de Programas de atención médica primaria, Psicología, pedagogía, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Sastifecho	22	70.97%
Insatisfecho	9	29.03%
Total	31	100.00%





USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

Informe de Opinión del Personal Administrativo

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

Semestre Académico 2018-I

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al semestre académico 2018-I; 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 del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el semestre académico 2018-I, a fin de implementar planes de mejora que conlleven a la calidad educativa y de gestión.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a la Formación del estudiante.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a los Servicios de apoyo para la formación del estudiante.

Metodología

Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa con diseño Descriptivo. La muestra fue anónima y voluntaria, con la participación de 38 trabajadores.

La técnica utilizada fue encuesta y su instrumento cuestionario de 15 preguntas, aplicado durante la semana del 14 al 16 de mayo del presente año. Cabe precisar que la duración de la aplicación obedeció a la participación progresiva del personal administrativo para responder el cuestionario. Respecto a la escala de valoración utilizada en el instrumento, se da cuenta que desde la pregunta 1 a la 15, que midió el nivel de satisfacción, la escala de valoración fue Ordinal de tipo Likert. Los resultados han sido agrupados en cinco categorías: Muy bajo, bajo, Medio, Alto y Muy Alto. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa informático SPSS V. 24.

Resultados

Se aprecia notable mejoría en cuanto al nivel de satisfacción de la muestra respecto a las preguntas realizadas sobre la gestión institucional de la Escuela, la formación del estudiante y servicios de apoyo.

En las tablas siguientes se observa la distribución de la muestra y la ubicación laboral.

Como se podrá apreciar en la descripción de resultados, se ha mejorado notablemente la participación del personal administrativo en la elaboración del plan estratégico, la difusión de los programas de bienestar ofrecidos a los docentes, se debe continuar con la política de incentivar el uso de la biblioteca virtual, implementar programas de implementación de motivación e incentivos a la labor docente; hacer de mayor conocimiento los proyectos existentes universitarios y de proyección social, la participación en eventos de difusión y discusión de investigaciones y difusión de los programas de servicios culturales, proponiendo como estrategia el uso de la plataforma virtual como medio de comunicación constante.

RESULTADOS GENERALES SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA 2018-I

Tabla N° 1

Frecuencia Porcentaje

	Frecuencia	Porcentaje
Ambos	22	57.89%
Posgrado	1	2.63%
Pregrado	15	39.47%
Total	38	100.00%

Interpretación: La Tabla N° 1 da cuenta del total de la muestra representada por 38 trabajadores administrativos; de los cuales 22 personas refieren laborar en pre y post grado, representando el 57.89%; 1 persona refiere laborar solo en posgrado (2.63%) y 15 personas refieren laborar solo en el pregrado, representando el 39.47%.

Tabla N° 2

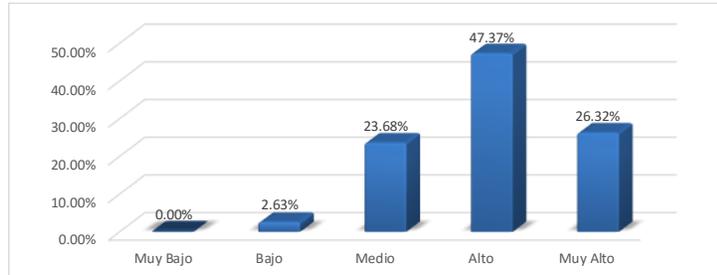
	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador	26	68.42%
Trabajador Estable	12	31.58%
Total	38	100.00%

Interpretación: La Tabla N° 2, refiere a la condición laboral de la muestra de los trabajadores; de los cuales 26 personas (68.42%) son trabajadores contratados; mientras que 12 trabajadores son nombrados y representan el 31.58%.

INFORME DE OPINION

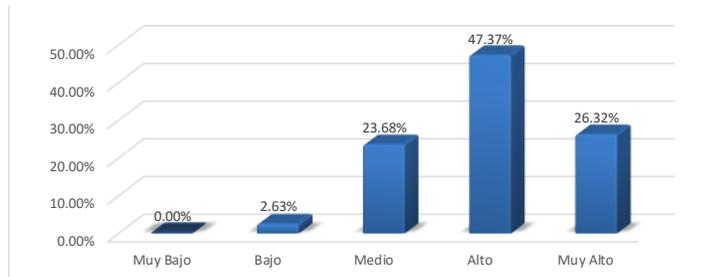
1. La calidad de las relaciones interpersonales jefe – subordinado.

1	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	1	2.63%
Medio	9	23.68%
Alto	18	47.37%
Muy Alto	10	26.32%
Total	38	100.00%



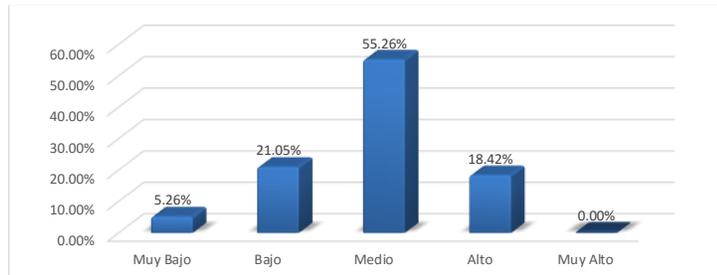
2. La calidad de las relaciones interpersonales con tus colegas.

2	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	2	5.26%
Medio	9	23.68%
Alto	21	55.26%
Muy Alto	6	15.79%
Total	38	100.00%



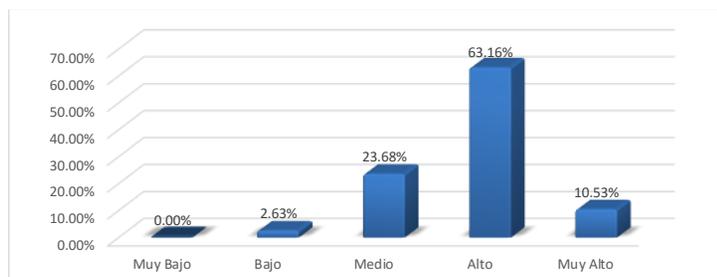
3. La calidad de las relaciones interpersonales con los docentes.

3	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	5.26%
Bajo	8	21.05%
Medio	21	55.26%
Alto	7	18.42%
Muy Alto	0	0.00%
Total	38	100.00%



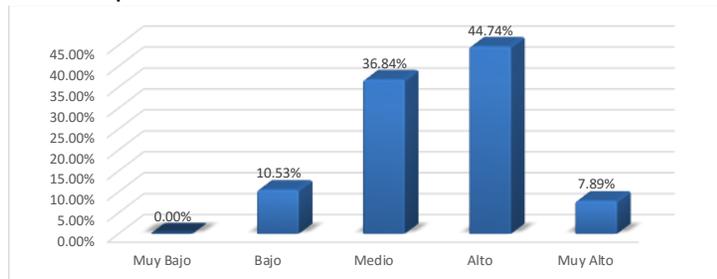
4. La calidad de las relaciones interpersonales con los estudiantes.

4	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	1	2.63%
Medio	9	23.68%
Alto	24	63.16%
Muy Alto	4	10.53%
Total	38	100.00%



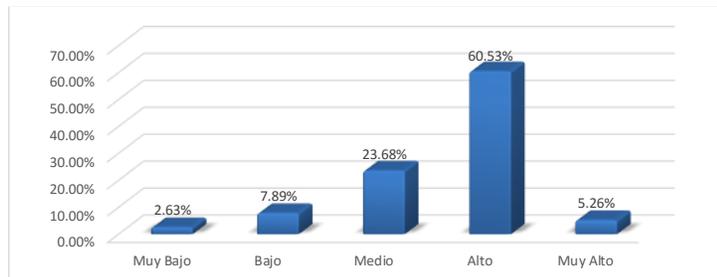
5. Estímulos y reconocimientos a la labor que desarrollas.

5	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	4	10.53%
Medio	14	36.84%
Alto	17	44.74%
Muy Alto	3	7.89%
Total	38	100.00%



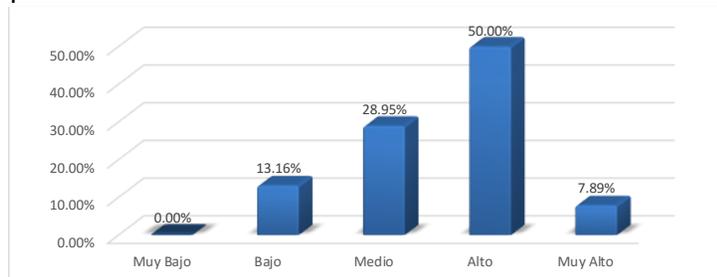
6. Las condiciones materiales para realizar tu trabajo (infraestructura física, equipamiento, laboratorio).

6	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2.63%
Bajo	3	7.89%
Medio	9	23.68%
Alto	23	60.53%
Muy Alto	2	5.26%
Total	38	100.00%



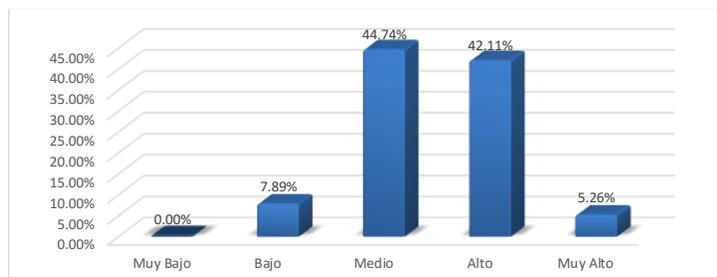
7. Participación en las decisiones que se toman en tu área.

7	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	5	13.16%
Medio	11	28.95%
Alto	19	50.00%
Muy Alto	3	7.89%
Total	38	100.00%



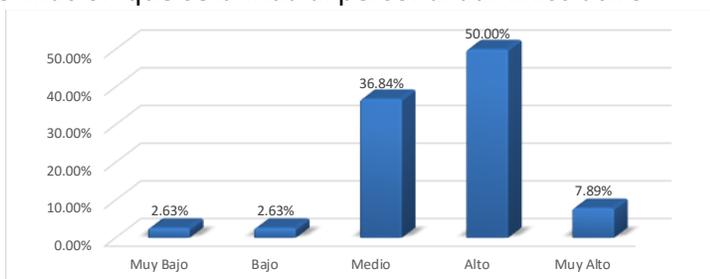
8. La solución que se da a los problemas que planteas.

8	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	3	7.89%
Medio	17	44.74%
Alto	16	42.11%
Muy Alto	2	5.26%
Total	38	100.00%



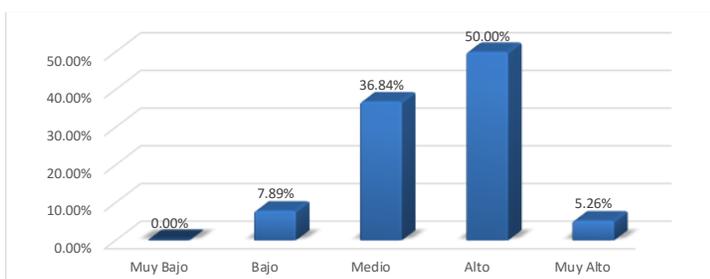
9. Oportunidad y calidad de la información que se brinda al personal administrativo.

9	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2.63%
Bajo	1	2.63%
Medio	14	36.84%
Alto	19	50.00%
Muy Alto	3	7.89%
Total	38	100.00%



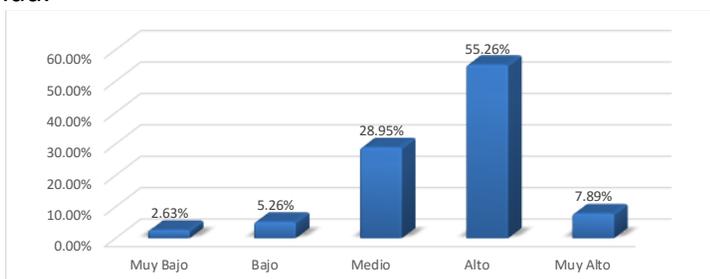
10. La calidad de la atención en las oficinas administrativas con las cuales te relaciones.

10	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	3	7.89%
Medio	14	36.84%
Alto	19	50.00%
Muy Alto	2	5.26%
Total	38	100.00%



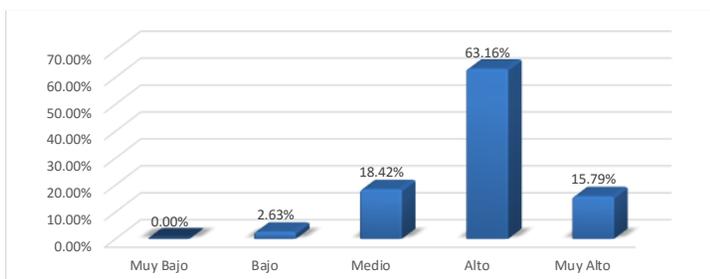
11. Los servicios y programas de salud.

11	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2.63%
Bajo	2	5.26%
Medio	11	28.95%
Alto	21	55.26%
Muy Alto	3	7.89%
Total	38	100.00%



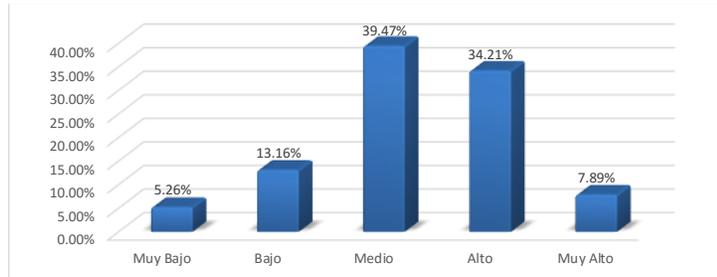
12. Seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores.

12	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	1	2.63%
Medio	7	18.42%
Alto	24	63.16%
Muy Alto	6	15.79%
Total	38	100.00%



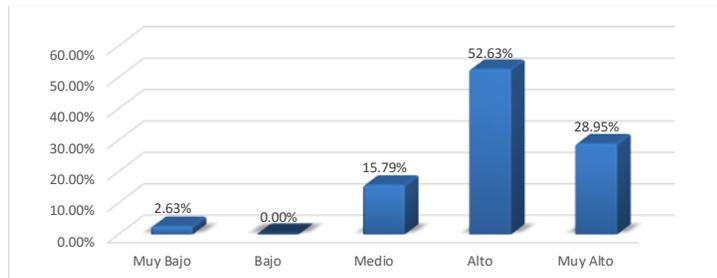
13. Comedores y cafeterías

13	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	5.26%
Bajo	7	13.16%
Medio	21	39.47%
Alto	18	34.21%
Muy Alto	4	7.89%
Total	53	100.00%



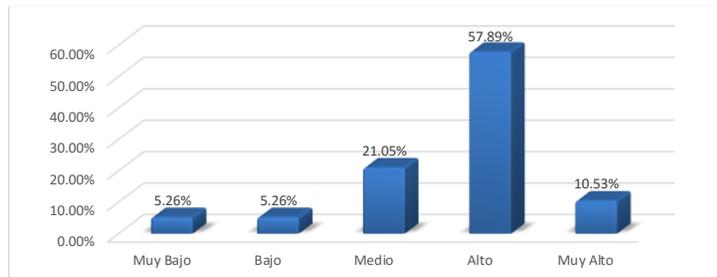
14. El prestigio social de la universidad.

14	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2.63%
Bajo	0	0.00%
Medio	6	15.79%
Alto	20	52.63%
Muy Alto	11	28.95%
Total	38	100.00%



15. El grado de satisfacción general con la universidad y las posibilidades de desarrollo personal que ofrece.

15	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	5.26%
Bajo	2	5.26%
Medio	8	21.05%
Alto	22	57.89%
Muy Alto	4	10.53%
Total	38	100.00%



COMENTARIOS 2018-I

<p>1. DEBERIAN MEJORAR EL TEMA DE LOS PERMISOS; YA QUE NO HAY LA OPCION QUE PUEDAS PEDIR PERMISO Y RECUPERAR DESPUES; SOLO EXISTE UN FORMATO PERO PARA HORAS ADICIONALES; QUIERE DECIR QUE PRIMERO DEBERIAS TENER HORAS ADICIONALES ACUMULADAS PARA RECIEN PODER TOMARTE ALGUNAS HORAS DE PERMISO; PERO EN EL CASO QUE OCURRA UNA EMERGENCIA Y QUIERAS RECUPERAR DESPUES (NO EXISTE). ESO TAMBIEN ES PARTE DE LAS SATISFACCIONES DEL TRABAJADOR, PORQUE TODOS TENEMOS PROBLEMAS QUE SE NOS PUEDE PRESENTAR DE UN MOMENTO A OTRO. GRACIAS</p>
<p>2. COMUNICACIÓN MAS CONTINUA ENTRE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE CON LAS OFICINAS TOMANDO ACTUALIDAD CON TRAMITES QUE SE ATIENDEN A LOS ESTUDIANTES.</p>
<p>3. CONSIDERO QUE A PESAR DE SER PROFESIONAL Y ESTAR CAPACITADO PARA DESEMPEÑARME EN CUALQUIER ÀREA, SERÌA IDÒNEO LABORAR EN LA CARRERA Y/O ESPECIALIDAD PROFESIONAL A LA QUE PERTENECEMOS PARA EL DESARROLLO DE NUESTRA LÌNEA DE CARRERA COMO PROFESIONALES Y SERES HUMANOS.</p>
<p>4. CREO QUE DEBERIAN APOYAR EN ALGUNAS AREAS CON MICRONDAS Y UNA MAQUINA DE CAFE , TAMBIEN CREO CONVENIENTE QUE EL PERSONAL SEA ASCENDIDO SEGUN COMO PROSPERE EL TRABJADOR.</p>
<p>5. DEBERÍAN DAR MAS OPORTUNIDAD Y PARTICIPACIONES A LOS ADMINISTRATIVOS CONTRATADOS, TAMBIÉN MERECEMOS CONSIDERACIÓN.</p>
<p>6. DEBERÍAN HACER PROGRAMAS DE INTERACCIÓN PARA QUE EL PERSONAL SE INTEGRE. ASÌ MISMO, DEBERÍAN DE MEJORAR LAS RELACIONES ENTRE ÀREAS.</p>
<p>7. EL SALARIO Y LOS PERMISOS POR SALUD O PERSONALES,</p>
<p>8. ES NECESARIA UN ÀREA DONDE PODAMOS EXPRESAR NUESTRO ARTE. SON FORMAS DE EXPRESIÓN QUE PUEDEN COMPENETRARNOS COMO HUMANOS Y TRABAJADORES.</p>
<p>9. ESTOY MUY SATISFECHO CON LAS CARACTERÍSTICAS PRESENTES EN LA UNIVERSIDAD. SIN EMBARGO, LA EXCEPCIÓN LA TIENE EL RETIRO DE LA MÁQUINA DE CAFÉ, PUES ERA UNA COMODIDAD QUE AYUDABA REPONER LA ENERGÍA PERDIDA DURANTE LA JORNADA.</p>
<p>10. INFORMAR E INCENTIVAR EL PROGRAMA DE SALUD ODONTOLOGICO</p>
<p>11. INSISTIR EN EL TEMA DEL MOBILIARIO DE LA OFICINA, SOBRE TODO EN MI CASO QUE EL ESCRITORIO NO VA CON LA SILLA Y NO CUENTO CON UN MUEBLE CON EL QUE PUEDA ESTIRAR MIS PIERNAS Y TENGO QUE PARARME CONSTANTEMENTE EN VISTA QUE ME DUELEN.</p>
<p>12. LA PARTE ECONÒMICA</p>

13. MEJORAS EN ESTILOS DE VIDA SALUDABLE: ACTIVIDAD FÍSICA ALIMENTACIÓN CON ACCESO A FRUTAS Y VERDURAS EN CAFETERÍA Y AUMENTAR LOS BEBEDEROS DE AGUA SEGURA
14. NINGUNO
15. NO HAY MOTIVACIÓN A LOS COLABORADORES PARA OBTENER MEJORES PLAZAS Y MEJOR SUELDO. LOS SUELDOS SON PAUPÉRRIMOS.
16. POCA COMUNICACIÓN POR PARTE DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, RESPECTO A POSIBLES CAMBIOS QUE SE PUEDAN EFECTUAR DONDE UN EMPLEADO PODRÍA ESTAR INTERESADO, COMO LABORAR EN UN ÁREA DEL CUAL UNO TIENE MAYOR CONOCIMIENTO Y ESTÁ ESPECIALIZADO. POR EJEMPLO, CAMBIO DE PUESTO O ÁREA LABORAL, PARA CRECER PROFESIONALMENTE. NO SE BRINDA ESA INFORMACIÓN Y FACILIDAD AL COLABORADOR PARA QUE REALICE SU TRABAJO CON PROFESIONALISMO.
17. RENOVACIÓN DEL AMBIENTE Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. DEBERÍA SER MÁS MODERNO.
18. TODO ESTA COMPLETO, MIL GRACIAS AL SR DOCTOR Y DECANO DE LA FACULTAD



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRÉS

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

Informe de Opinión del Personal Administrativo

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

Semestre Académico 2018-II

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al semestre académico 2018-II; 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 del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el semestre académico 2018-II, a fin de implementar planes de mejora que conlleven a la calidad educativa y de gestión.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a la Formación del estudiante.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a los Servicios de apoyo para la formación del estudiante.

Metodología

Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa con diseño Descriptivo. La muestra fue anónima y voluntaria, con la participación de 34 trabajadores (85%)

La técnica utilizada fue encuesta y su instrumento cuestionario de 15 preguntas, aplicado durante la semana del 14 al 16 de mayo del presente año. Cabe precisar que la duración de la aplicación obedeció a la participación progresiva del personal administrativo para responder el cuestionario. Respecto a la escala de valoración utilizada en el instrumento, se da cuenta que desde la pregunta 1 a la 15, que midió el nivel de satisfacción, la escala de valoración fue Ordinal de tipo Likert. Los resultados han sido agrupados en cinco categorías: Muy bajo, bajo, Medio, Alto y Muy Alto. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa informático SPSS V. 24.

Resultados

Se aprecia notable mejoría en cuanto al nivel de satisfacción de la muestra respecto a las preguntas realizadas sobre la gestión institucional de la Escuela, la formación del estudiante y servicios de apoyo.

En las tablas siguientes se observa la distribución de la muestra y la ubicación laboral.

Como se podrá apreciar en la descripción de resultados, se ha mejorado notablemente la participación del personal administrativo en la elaboración del plan estratégico, la difusión de los programas de bienestar ofrecidos a los docentes, se debe continuar con la política de incentivar el uso de la biblioteca virtual, implementar programas de implementación de motivación e incentivos a la labor docente; hacer de mayor conocimiento los proyectos existentes universitarios y de proyección social, la participación en eventos de difusión y discusión de investigaciones y difusión de los programas de servicios culturales, proponiendo como estrategia el uso de la plataforma virtual como medio de comunicación constante.

RESULTADOS GENERALES SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA. 2018-II

Tabla N° 1

	Frecuencia	Porcentaje
Ambos	22	64.71%
Posgrado	1	2.94%
Pregrado	11	32.35%
Total	34	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N° 1 da cuenta del total de la muestra representada por 34 trabajadores administrativos; de los cuales 22 personas refieren laborar en pre y post grado, representando el 64.71%; 1 personas refieren laborar solo en posgrado (2.94%) y 11 personas refieren laborar solo en el pregrado, representando el 32.35%.

Tabla N° 2

	Frecuencia	Porcentaje
Trabajador contratado	22	64.71%
Trabajador Estable	12	35.29%
Total	34	100.00%

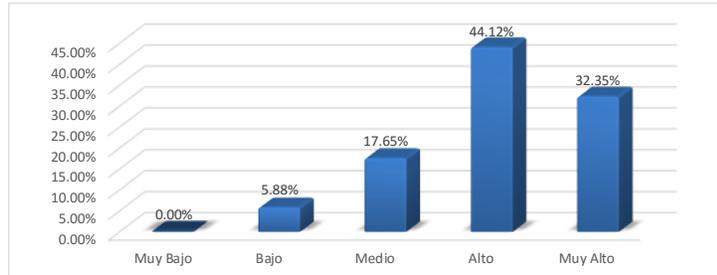
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La Tabla N° 2, refiere a la condición laboral de la muestra de los trabajadores; de los cuales 22 personas (64.71%) son trabajadores contratados; mientras que 12 trabajadores son nombrados y representan el 35.29%.

INFORME DE OPINION

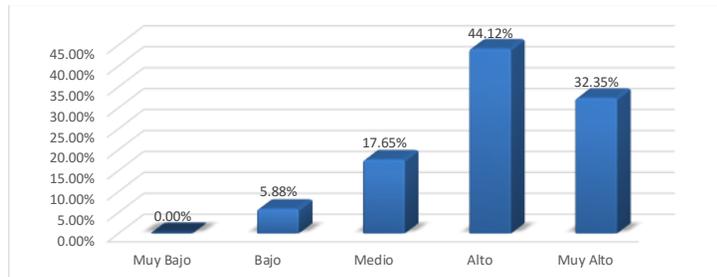
1. La calidad de las relaciones interpersonales jefe – subordinado.

1	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	2	5.88%
Medio	6	17.65%
Alto	15	44.12%
Muy Alto	11	32.35%
Total	34	100.00%



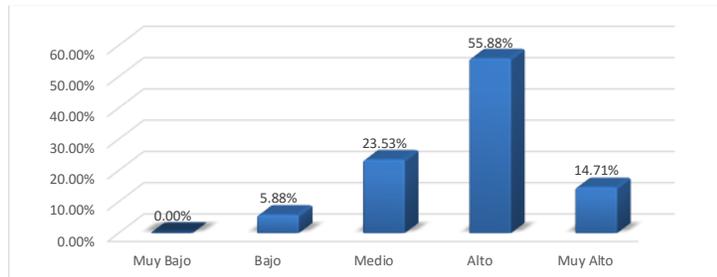
2. La calidad de las relaciones interpersonales con tus colegas.

2	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	1	2.94%
Medio	8	23.53%
Alto	19	55.88%
Muy Alto	6	17.65%
Total	34	100.00%



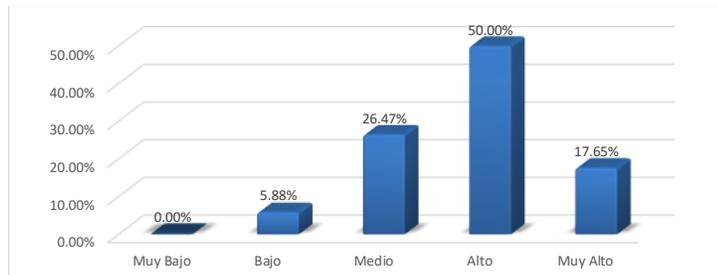
3. La calidad de las relaciones interpersonales con los docentes.

3	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	2	5.88%
Medio	8	23.53%
Alto	19	55.88%
Muy Alto	5	14.71%
Total	34	100.00%



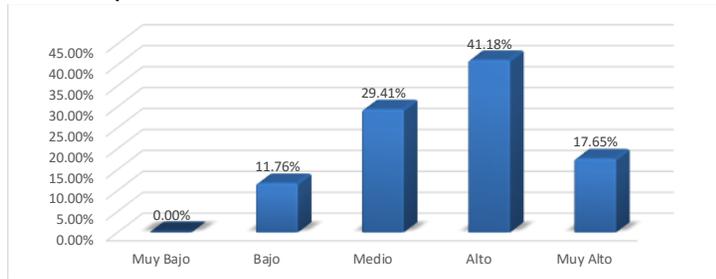
4. La calidad de las relaciones interpersonales con los estudiantes.

4	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	2	5.88%
Medio	9	26.47%
Alto	17	50.00%
Muy Alto	6	17.65%
Total	34	100.00%



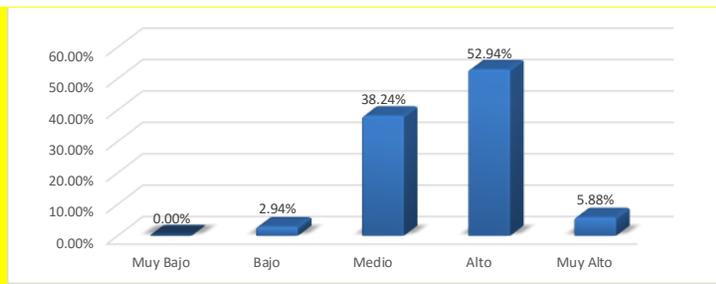
5. Estímulos y reconocimientos a la labor que desarrollas.

5	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	4	11.76%
Medio	10	29.41%
Alto	14	41.18%
Muy Alto	6	17.65%
Total	34	100.00%



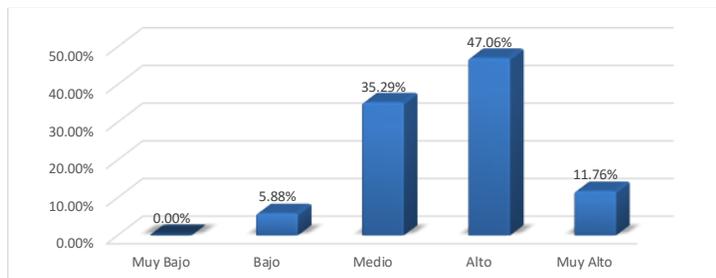
6. Las condiciones materiales para realizar tu trabajo (infraestructura física, equipamiento, laboratorio).

6	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	1	2.94%
Medio	13	38.24%
Alto	18	52.94%
Muy Alto	2	5.88%
Total	34	100.00%



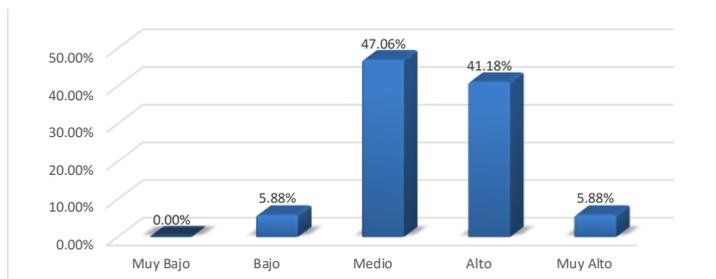
7. Participación en las decisiones que se toman en tu área.

7	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	2	5.88%
Medio	12	35.29%
Alto	16	47.06%
Muy Alto	4	11.76%
Total	34	100.00%



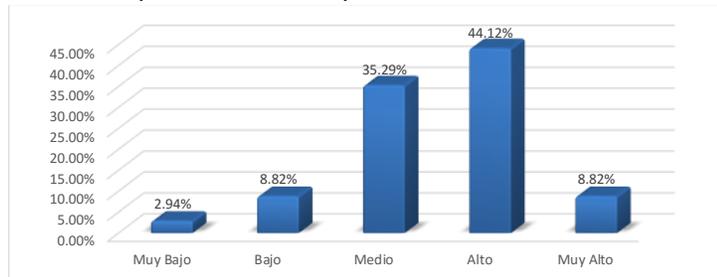
8. La solución que se da a los problemas que planteas.

8	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	2	5.88%
Medio	16	47.06%
Alto	14	41.18%
Muy Alto	2	5.88%
Total	34	100.00%



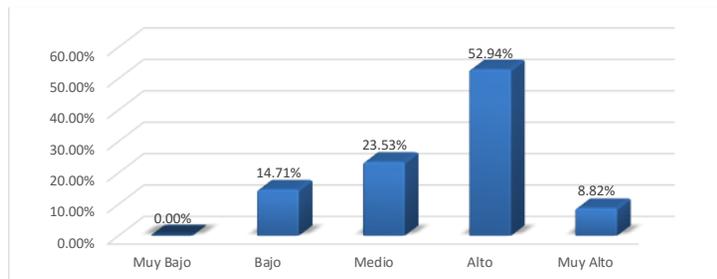
9. Oportunidad y calidad de la información que se brinda al personal administrativo.

9	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2.94%
Bajo	3	8.82%
Medio	12	35.29%
Alto	15	44.12%
Muy Alto	3	8.82%
Total	34	100.00%



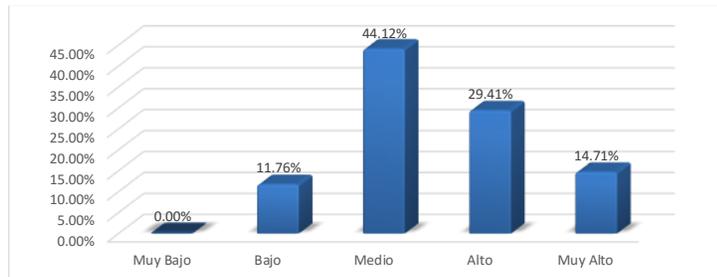
10. La calidad de la atención en las oficinas administrativas con las cuales te relaciones.

10	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	5	14.71%
Medio	8	23.53%
Alto	18	52.94%
Muy Alto	3	8.82%
Total	34	100.00%



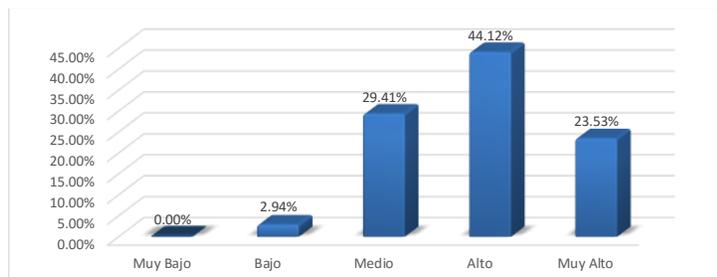
11. Los servicios y programas de salud.

11	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	4	11.76%
Medio	15	44.12%
Alto	10	29.41%
Muy Alto	5	14.71%
Total	34	100.00%



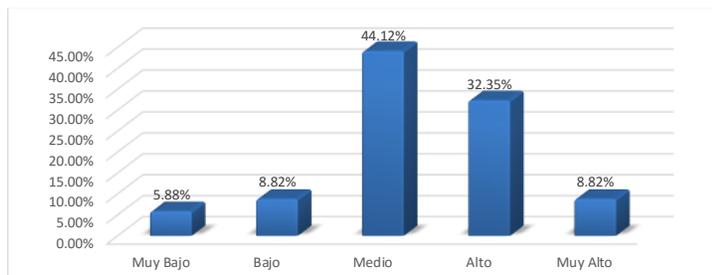
12. Seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores.

12	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	1	2.94%
Medio	10	29.41%
Alto	15	44.12%
Muy Alto	8	23.53%
Total	34	100.00%



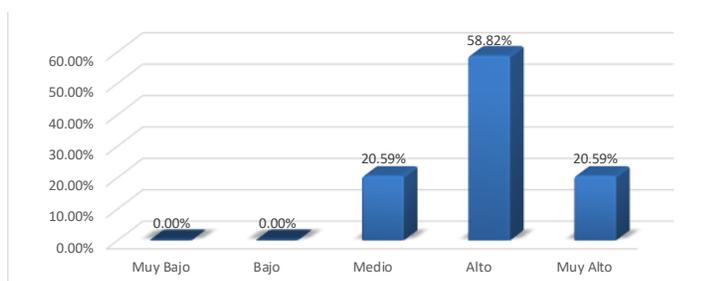
13. Comedores y cafeterías

13	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	5.88%
Bajo	3	8.82%
Medio	15	44.12%
Alto	11	32.35%
Muy Alto	3	8.82%
Total	34	100.00%



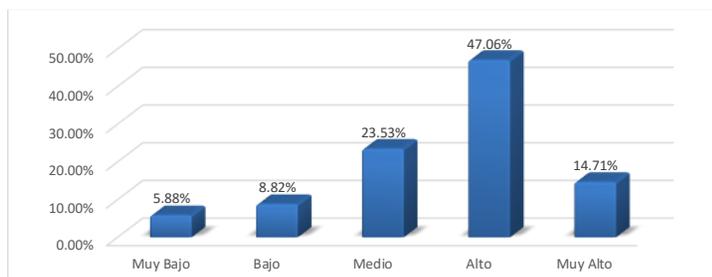
14. El prestigio social de la universidad.

14	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00%
Bajo	0	0.00%
Medio	7	20.59%
Alto	20	58.82%
Muy Alto	7	20.59%
Total	34	100.00%



15. El grado de satisfacción general con la universidad y las posibilidades de desarrollo personal que ofrece.

15	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	5.88%
Bajo	3	8.82%
Medio	8	23.53%
Alto	16	47.06%
Muy Alto	5	14.71%
Total	34	100.00%



**COMENTARIOS PERSONAL ADMINISTRATIVO ENCUESTA DE SATISFACCION
ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERIA
SEMESTRE 2018-II**

1	IMPORTANTE LA COMUNICACIÓN DE INTERRELACIÓN CON LOS INTEGRANTES DE LA FACULTAD.
2	MEJORAR EN PAUSAS ACTIVAS, COMIDA Y QUIOSKO SALUDABLE
3	TENER ALGUNA CHARLA DE CAPACITACION
4	CONVOCACIÓN CON ANTICIPACIÓN QUE LAS ÁREAS PARTICIPEN EN LO QUE MEJOR SEA PARA BENEFICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE PERO CON COMPROMISO; PUES HAY TODA UNA PREPARACIÓN QUE AL FINAL NO SE APLICA, PUES LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS NO TIENEN DISPOSICIÓN VOLUNTARIA DE MEJORAR LA IMAGEN.
5	INCENTIVAR MÁS AL PERSONAL A PARTICIPAR EN TODAS LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PROGRAMA DARSE
6	NINGUNA



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
TURISMO Y HOTELERÍA**

Informe de Opinión del Personal Administrativo

Semestre Académico 2019-1

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al semestre académico 2019-I; con el propósito de conocer el grado de satisfacción y opinión sobre diferentes aspectos de la Universidad. A partir de los resultados obtenidos se podrá definir acciones que conduzcan al mejoramiento de los aspectos en los que se evidencie algún nivel de insatisfacción.

Objetivos

Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el semestre académico 2019-I, a fin de implementar planes de mejora en relación en los aspectos en los que se evidencie algún nivel de insatisfacción.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a la Formación del estudiante.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a los Servicios de apoyo para la formación del estudiante.

Metodología

Se realizó un análisis cuantitativo con diseño Descriptivo. La población está conformada por 119 trabajadores de los cuales participaron 104 de manera anónima y voluntaria.

La técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento un cuestionario de 16 preguntas. Para calcular el puntaje total se toman en cuenta solo las preguntas 1 a 14, en ellas se mide el nivel de satisfacción en una escala de valoración ordinal tipo Likert donde 4 es "Muy Satisfecho" y 0 es "Muy Insatisfecho" por lo que el valor de encuesta puede oscilar entre 0 y 56 puntos. Para su interpretación y comparación se utilizan la escala centesimal. Por lo tanto, para llevar un resultado a dicha escala debe multiplicarse el valor obtenido por cien y dividirlo por 56. En el procesamiento de datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel.

Para el cálculo del porcentaje de satisfacción, se suman las respuestas: "Muy satisfecho", "Satisfecho" y "Medianamente Satisfecho", de todas las preguntas de todos los encuestados. Luego se divide el total obtenido por el número de encuestados y se multiplica por 100.

El cuestionario evaluó a la opinión del Personal Administrativo de Turismo y Hotelería. Se aplicaron las encuestas en formato digital. El cuestionario de opinión del personal administrativo fue aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP.

Resultados

Se observa en la Tabla N° 1 que la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería alcanza un nivel de satisfacción de 67.77 puntos de un total de 100 puntos. Este resultado representa que en promedio el Personal Administrativo se encuentra "Satisfecho". Las 14 preguntas evaluadas miden los aspectos de relaciones interpersonales (colegas, docentes, estudiantes), relaciones con el entorno colaborativo de la Facultad

(estímulos, infraestructura y participación) y la relación entorno externo (seguridad, comedor y programas de salud).

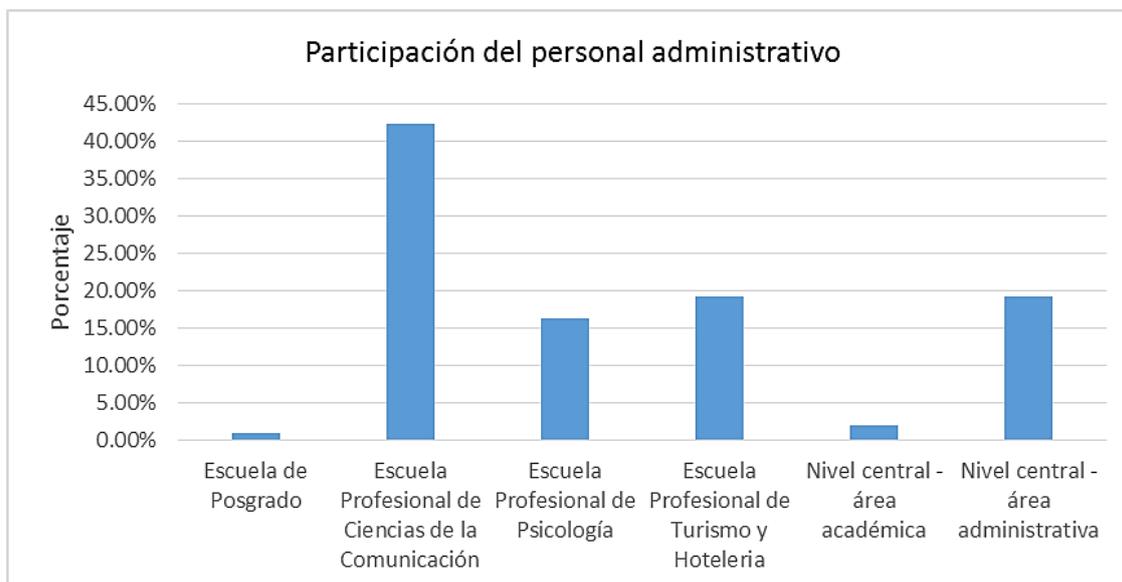
Tabla N° 1

RESULTADOS GENERALES SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

Área	Frecuencia de participación	Nivel de Satisfacción
Escuela de Posgrado	1	66.07
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación	44	63.31
Escuela Profesional de Psicología	17	67.23
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería	20	67.77
Nivel central - área académica	2	71.43
Nivel central - área administrativa	20	67.59
Total de personal Administrativo	104	

El cuadro N° 1 compara la cantidad del personal administrativo de cada dependencia respecto al total del personal administrativo. La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería representa el 19.23% de las 104 personas encuestada.

Cuadro N° 1

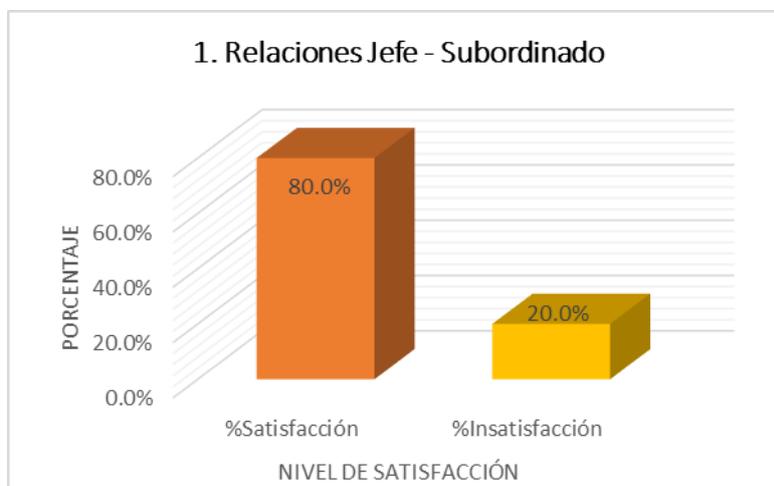


RESULTADOS GENERALES DE OPINIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA.

Como se explicó en el apartado de Metodología para el cálculo del porcentaje de satisfacción se suman las respuestas: Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente Satisfecho. Como resultado general se puede afirmar que los mayores niveles de insatisfacción que tiene el personal administrativo se encuentran en su relación con el entorno colaborativo de la facultad, es decir, en lo que respecta a los estímulos que recibe, su participación en las decisiones que se toman en su área y la solución que se da a los problemas planteados

por el trabajador. Sin embargo, la Escuela Profesional de turismo es la que presenta mejores niveles de satisfacción de las tres escuelas evaluadas.

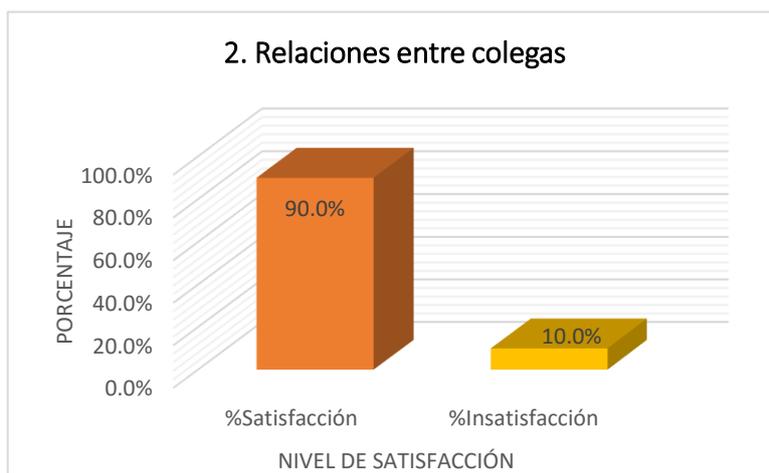
1. La calidad de las relaciones interpersonales jefe – subordinado



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
16	20	80.0%	20.0%

El número de personas satisfechas en su relación jefe - subordinado es 16 de un total de 20 encuestados, que representa un porcentaje de satisfacción de 80.0%.

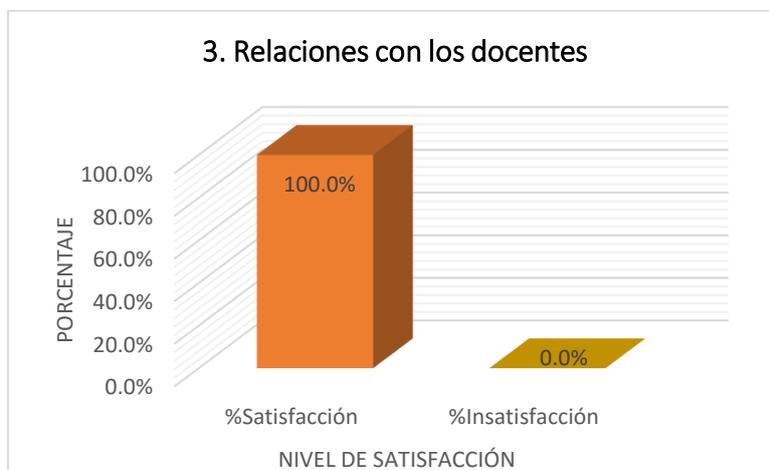
2. La calidad de las relaciones interpersonales con tus colegas.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
18	20	90.0%	10.0%

El número de personas satisfechas en la relación con sus colegas de trabajo es 18 de un total de 20 encuestados, que también representa un porcentaje de satisfacción de 90.0%.

3. La calidad de las relaciones interpersonales con los docentes.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
20	20	100.0%	0.0%

El número de personas satisfechas en la relación con los docentes es 20 de un total de 20 encuestados, que también representa un porcentaje de satisfacción de 100%.

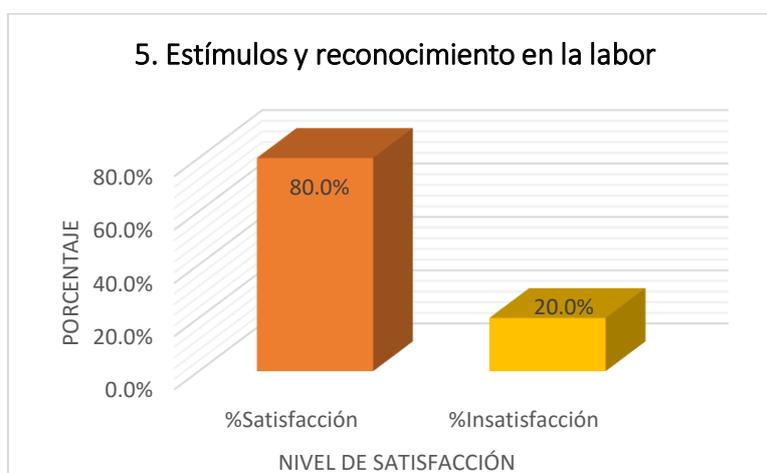
4. La calidad de las relaciones interpersonales con los estudiantes.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
19	20	95.0%	5.0%

El número de personas satisfechas en la relación con los estudiantes es 19 de un total de 20 encuestados, que representa un porcentaje de satisfacción de 95%.

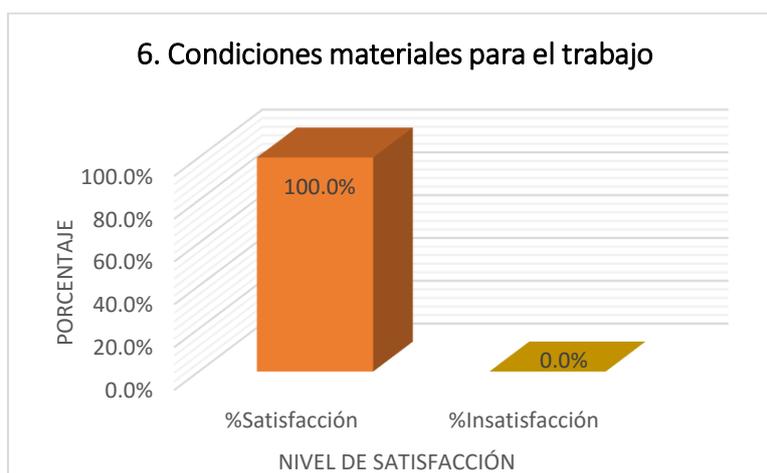
5. Estímulos y reconocimientos a la labor que desarrollas.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
16	20	80.0%	20.0%

Los estímulos y los reconocimientos que recibe el trabajador por las labores desempeñadas tienen satisfechos a solo 16 de 20 encuestados, lo que representa un porcentaje de satisfacción del 80%.

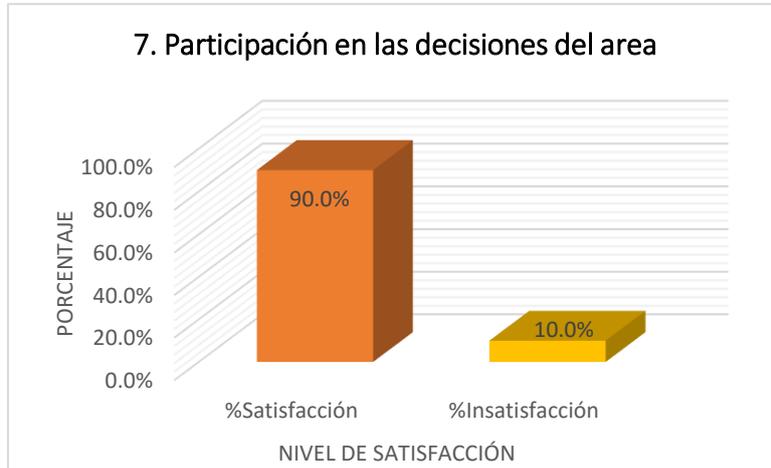
6. Las condiciones materiales para realizar tu trabajo (infraestructura física, equipamiento, laboratorio).



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
20	20	100.0%	0.0%

Las condiciones materiales que tienen los trabajadores para realizar sus labores tiene satisfechos a 20 de 20 encuestados, lo que representa un porcentaje de satisfacción del 100%.

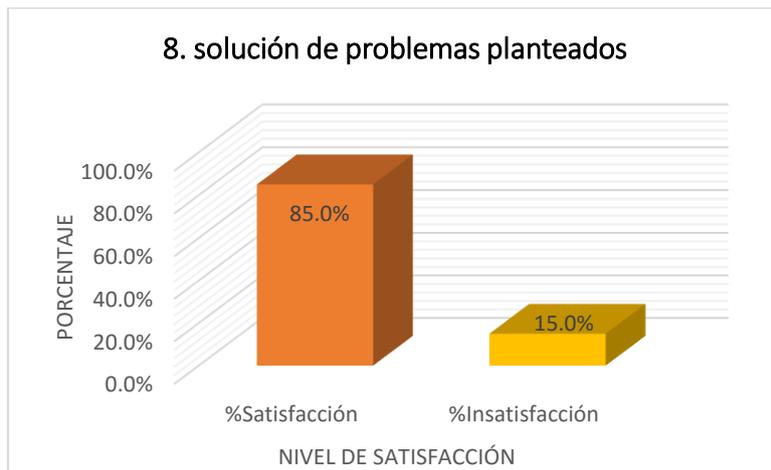
7. Participación en las decisiones que se toman en tu área.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
18	20	90.0%	0.0%

La participación en las decisiones que se toman el área de trabajo tiene satisfechos solo a 18 de 20 encuestados, lo que representa un porcentaje de satisfacción del 90%.

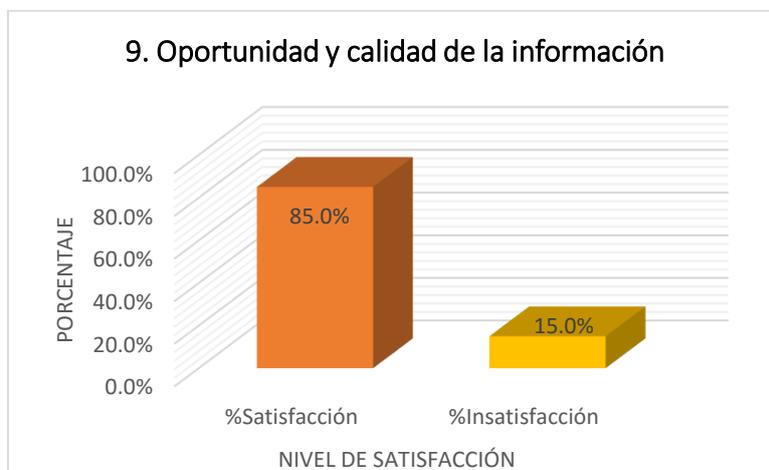
8. La solución que se da a los problemas que planteas.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
17	20	85.0%	15.0%

La solución que se da a los problemas que plantea el personal administrativo tiene satisfechos a 17 de 20 encuestados, lo que representa un porcentaje de satisfacción del 85%.

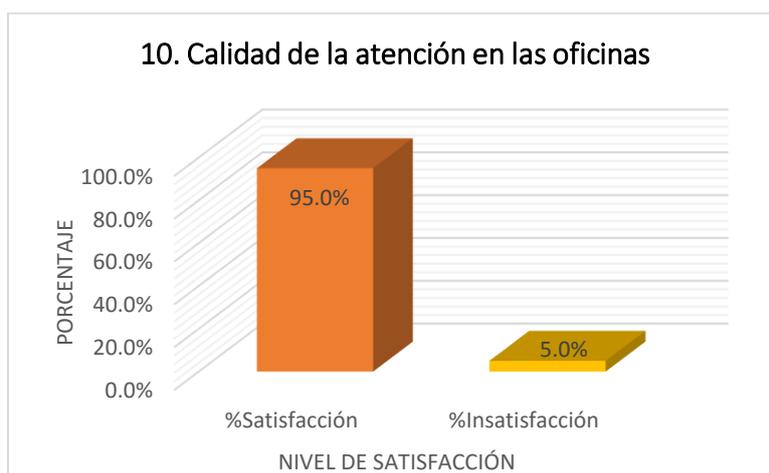
9. Oportunidad y calidad de la información que se brinda al personal administrativo.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
17	20	85.0%	15.0%

En la pregunta sobre la oportunidad y la calidad de la información que se brinda al personal administrativo sobre los eventos y disposiciones de la institución tienen un nivel de satisfacción del 85% de los encuestados.

10. La calidad de la atención en las oficinas administrativas con las cuales te relaciones.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
19	20	95.0%	5.0%

En la pregunta sobre la calidad de la atención en las oficinas administrativas con las cuales se relacionan los trabajadores tiene satisfecho a 19 de 20 encuestados lo que representa un porcentaje de satisfacción de 95%.

11. Los servicios y programas de salud.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
19	20	95.0%	5.0%

La relación del personal administrativo con los servicio de salud tiene un nivel de satisfacción del 95% de los encuestados.

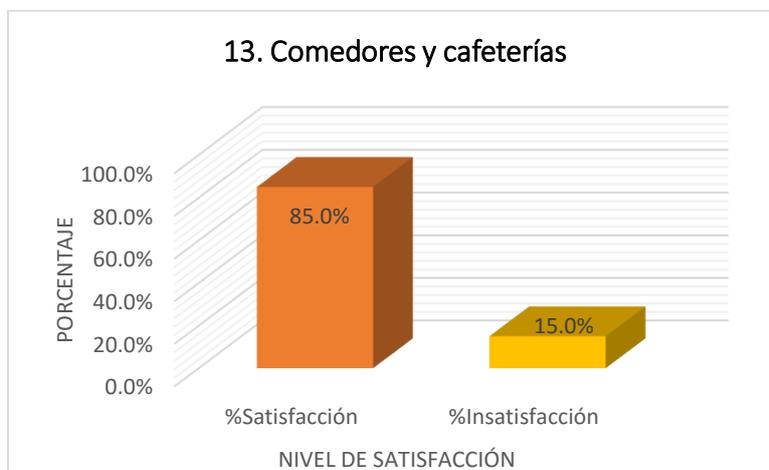
12. Seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
20	20	100.0%	0.0%

La relación de los trabajadores con la seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores tienen un alto nivel de satisfacción cubriendo al 100% de los encuestados.

13. Comedores y cafeterías



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
17	20	85.0%	15.0%

La relación de los trabajadores con los comedores y cafetería tienen un nivel de satisfacción del 85%.

14. El prestigio social de la universidad.



Total de encuestados satisfechos	Total de encuestados	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
20	20	100.0%	0.0%

En la pregunta sobre el prestigio social de la universidad tiene satisfecho al 100% de los encuestados. Este resultado necesitaría mayores análisis para su comprensión.

A continuación, se acompaña al informe los comentarios que opcionalmente ha expresado el personal administrativo de la Escuela Profesional de Psicología, tal como aparecen en los cuestionarios.

COMENTARIOS
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
DEBE EXISTIR UNA MESA DE PARTES E INFORMES.
Ninguna.
No hay una pregunta que evalúe en concreto el desempeño de mi jefe.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
TURISMO Y HOTELERÍA**

Informe de Opinión del Personal Administrativo

Semestre Académico 2019-2

Introducción

El presente informe muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería correspondiente al semestre académico 2019-II; con el propósito de conocer el grado de satisfacción y opinión sobre diferentes aspectos de la Universidad. A partir de los resultados obtenidos se podrá definir acciones que conduzcan al mejoramiento de los aspectos en los que se evidencie algún nivel de insatisfacción.

Objetivos

Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en el semestre académico 2019-II, a fin de implementar planes de mejora en relación en los aspectos en los que se evidencie algún nivel de insatisfacción.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del Personal Administrativo respecto a la gestión de la Escuela Profesional.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a la Formación del estudiante.
- Conocer el nivel de satisfacción del Personal Administrativo respecto a los Servicios de apoyo para la formación del estudiante.

Metodología

Se realizó un análisis cuantitativo con diseño Descriptivo. La población está conformada por 121 individuos.

La técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento un cuestionario de 16 preguntas. Para calcular el puntaje total se toman en cuenta solo las preguntas 1 a 14, en ellas se mide el nivel de satisfacción en una escala de valoración ordinal tipo Likert donde 4 es "Muy Satisfecho" y 0 es "Muy Insatisfecho" por lo que el valor de encuesta puede oscilar entre 0 y 56 puntos. Para su interpretación y comparación se utilizan la escala centesimal. Por lo tanto, para llevar un resultado a dicha escala debe multiplicarse el valor obtenido por cien y dividirlo por 56. En el procesamiento de datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel.

Para el cálculo del porcentaje de satisfacción, se suman las respuestas: "Muy satisfecho", "Satisfecho" y "Medianamente Satisfecho", de todas las preguntas de todos los encuestados. Luego se divide el total obtenido por el número de encuestados y se multiplica por 100.

El cuestionario evaluó a la opinión del Personal Administrativo de Turismo y Hotelería. Se aplicaron las encuestas en formato digital. El cuestionario de opinión del personal administrativo fue aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP.

RESULTADOS

Esta encuesta de opinión registro la participación de todo el personal administrativo de la facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología constituida por 121 personas. La Tabla N.º 1 muestra los niveles de satisfacción de los encuestados. Este resultado representa que en promedio el Personal Administrativo se

encuentra “Satisfecho”. Las 14 preguntas evaluadas miden los aspectos de relaciones interpersonales (colegas, docentes, estudiantes), relaciones con el entorno colaborativo de la Facultad (estímulos, infraestructura y participación) y la relación entorno externo (seguridad, comedor y programas de salud).

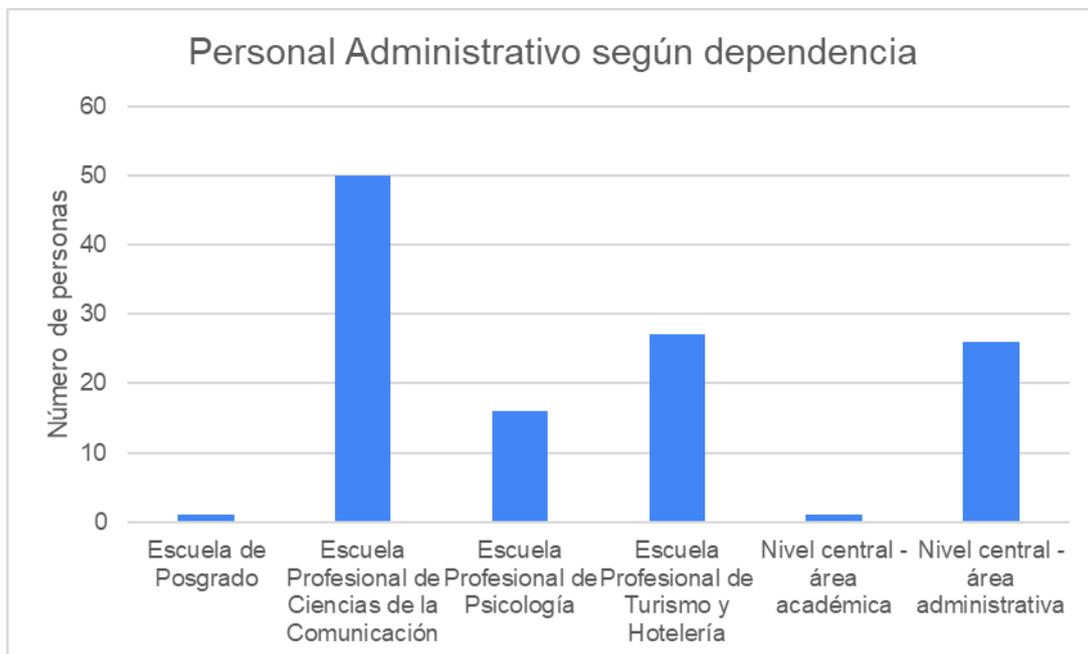
Tabla Nº 1

RESULTADOS GENERALES SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

Área	Frecuencia de participación	Nivel de Satisfacción
Escuela de Posgrado	1	100.00%
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación	50	94.00%
Escuela Profesional de Psicología	16	93.75%
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería	27	89.14%
Nivel central - área académica	1	0.00%
Nivel central - área administrativa	26	88.21%
Total del personal Administrativo	121	

El cuadro Nº 1 compara la cantidad del personal administrativo de cada dependencia respecto al total del personal administrativo. La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería tiene 27 trabajadores.

Cuadro Nº 1



RESULTADOS GENERALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA.

Como se explicó en el apartado de Metodología para el cálculo del porcentaje de satisfacción se suman las respuestas: Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente Satisfecho.

Nro.	Preguntas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total	% Satisfechos	% Insatisfechos
1	La calidad de las relaciones interpersonales jefe – subordinado.	8	10	6	2	1	27	88.89%	11.11%
2	La calidad de las relaciones interpersonales con tus colegas.	8	14	4	0	1	27	96.30%	3.70%
3	La calidad de las relaciones interpersonales con los docentes.	4	18	3	0	2	27	92.59%	7.41%
4	La calidad de las relaciones interpersonales con los estudiantes.	2	19	4	0	2	27	92.59%	7.41%
5	Estímulos y reconocimientos a la labor que desarrollas.	2	10	8	4	3	27	74.07%	25.93%
6	Las condiciones materiales para realizar tu trabajo (infraestructura física, equipamiento).	3	10	12	2	0	27	92.59%	7.41%
7	Participación en las decisiones que se toman en tu área.	2	15	7	1	2	27	88.89%	11.11%
8	La solución que se da a los problemas que planteas.	4	14	7	0	2	27	92.59%	7.41%
9	Oportunidad y calidad de la información que se brinda al personal administrativo.	3	14	8	0	2	27	92.59%	7.41%
10	La calidad de la atención en las oficinas académicas con las cuales te relaciones.	4	15	5	2	1	27	88.89%	11.11%
11	Los servicios y programas de salud.	3	15	5	3	1	27	85.19%	14.81%
12	Seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores.	4	19	2	1	1	27	92.59%	7.41%
13	Comedores y cafeterías.	5	10	8	2	2	27	85.19%	14.81%
14	El prestigio social de la universidad.	7	12	5	1	2	27	88.89%	11.11%

Como resultado general se puede afirmar que los menores niveles de insatisfacción que tiene el personal administrativo se encuentran en los estímulos que recibe, la calidad de la atención en las oficinas académicas con las cuales se relacione y los servicios de salud . En general, la Escuela Profesional de turismo es la que presenta menores niveles de satisfacción de las tres escuelas evaluadas.

A continuación, se acompaña al informe los comentarios que opcionalmente ha expresado el personal administrativo de la Escuela Profesional de Psicología, tal como aparecen en los cuestionarios.

COMENTARIOS	
Escuela Profesional de Turismo y Hotelería	
	mejorar en las instalaciones de limpieza vigilancia por la Oficina de Administración y respeto en las relaciones interpersonales entre administrativos.
Social y económico	
	mas oportunidad en el horario de curso para el personal administrativo
	LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DEBEMOS TOMARLOS TODOS .SON OPORTUNIDADES DE SUPERACIÓN PERSONAL E INSTITUCIONAL.
	Deben de ser mas específicos para evaluar las demás áreas de toda la facultad.