



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y RECURSOS HUMANOS

**OBSERVATORIO DE LA EMPLEABILIDAD**

**Serie: Estudios de Grupos de Interés**

**Año 6 N° 43**

**Agosto 2019**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DEL DÉCIMO CICLO 2019-I  
SOBRE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y LOS  
SERVICIOS  
LIMA – CHICLAYO  
Resumen ejecutivo**



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION



SINEACE  
COMISION NACIONAL  
ASISTENCIA Y CONTROL  
DE LA EDUCACION

**PRME**  
Principles for Responsible  
Management Education



**Rector**  
**JOSÉ ANTONIO CHANG ESCOBEDO**

**Vicerrector**  
**RAÚL EDUARDO BAO GARCÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**Decano**  
**DANIEL VALERA LOZA**

**Director de la Escuela de Administración**  
**Mario Granda Caraza**

**Director de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales**  
**Javier Alva García**

**Director de la Escuela Gestión de Recursos Humanos**  
**Hugo Villar Lavalle**

**Director de la Escuela de Marketing**  
**Fredy Alvarado Rosillo**

**Director de la Sección de Posgrado**  
**Marco Navarro Viacava**

**Directora del Departamento Académico**  
**Rosa Geng Padilla**

---

**Observatorio de la Empleabilidad la Escuela de Negocios**  
**Jaime Castro Contreras (Coordinador)**

**Equipo Técnico**  
Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos  
Jaime Raúl Castro Contreras  
René Del Águila Riva  
Emma Barreno Vereau

## PRESENTACIÓN



Una de las modalidades de escucha que ha establecido la facultad con relación a los grupos de interés, como es el caso de los estudiantes, consiste en recoger la opinión directa de los protagonistas, la misma que se lleva a cabo a través de encuestas anónimas de opinión; ello permite de primera mano, escuchar lo que sienten y piensan de la facultad, sus docentes, directores y personal administrativo.

Por eso reconocemos que la permanencia del estudiante en la facultad durante los cinco años que dura la carrera, es tiempo suficiente para que se hayan formado un juicio real sobre la formación profesional y las competencias profesionales conducidas por cada escuela que son el soporte de su empleabilidad futura. Consideramos además, que durante ese lapso, han desarrollado una vivencia que les ha permitido sentirse satisfechos o no, con el proceso formativo y

los contenidos de cada carrera, con las atenciones recibidas en las oficinas administrativas, con la misión de la facultad y la consolidación de la alma mater con la facultad y la universidad.

Por el valor que reconocemos a las opiniones de los estudiantes, el Observatorio de la Empleabilidad conjuntamente con el Área de Procesamiento Estadístico, nos alcanzan los resultados de la medición de los grados de satisfacción que han consolidado los estudiantes y, nos brinda una serie de argumentos para que cada unidad de la facultad que interviene en el proceso educativo, tome nota de las limitaciones encontradas y formule los respectivos Planes de Mejora Continua (PMC), en todo aquello que directamente les compete y formen parte de los respectivos Planes Estratégicos Anuales que norman las actividades de la facultad.

Por estas consideraciones, desde el decanato, se recuerda a todos los responsables de la facultad, que el estudiante es un cliente, al que se le debe brindar la mayor atención y preocupación posible, dado que su satisfacción o insatisfacción desempeñará un rol decisivo en la posibilidad futura de continuar otros estudios de posgrado o diplomados que ofrece la facultad o hacer que sus familiares deseen iniciar o continuar estudios en nuestros recintos académicos porque la formación profesional que brindamos llenan sus expectativas, atienden las necesidades del desarrollo del país y garantizan una rápida inserción al mercado laboral nacional e internacional, tal como lo demuestran muchos de nuestros exitosos egresados. El reporte comprende la evaluación de las sedes de Lima y Chiclayo.

### **Dr. Daniel Valera Loza**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos

## INTRODUCCIÓN

El Informe de la Encuesta de Satisfacción a Estudiantes del X ciclo del período académico 2019-I, forma parte del Plan Estratégico del Observatorio de la Empleabilidad, que se utiliza como mecanismo de escucha para identificar los aspectos más significativos de la relación que se produce entre el estudiante y las autoridades académicas, los profesores y el área administrativa; consideramos que la relación que se ha establecido en toda la etapa formativa ha permitido en cada estudiante formarse una cabal idea de todo lo que ha recibido para calificarse como un profesional competitivo en el mercado laboral y como garantía de su empleabilidad.

El Informe está estructurado en dos partes: la primera corresponde a la sede de Lima y la segunda a la sede norte de la ciudad de Chiclayo. El informe correspondiente a la sede de Lima, cuenta con un Resumen Ejecutivo y, la descripción de las variables evaluadas, ha sido presentado en cinco capítulos: el primero corresponde a la metodología utilizada en la evaluación, el segundo capítulo abarca una descripción de los datos generales de los estudiantes, el capítulo tres comprende las manifestaciones de la satisfacción de los estudiantes, el capítulo cuatro se ocupa de identificar las razones por las cuales algunos estudiantes interrumpen los estudios universitarios, el capítulo cinco evalúa la apreciación sobre la misión de la facultad y el desarrollo de la alma mater y termina con las conclusiones.

Jaime Raúl Castro Contreras  
Coordinador del Observatorio de la Empleabilidad

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Resumen Ejecutivo que se pone en conocimiento de las autoridades académicas y administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, tiene como objetivo mostrar los aspectos directamente relacionados con la Percepción de los Estudiantes del X ciclo correspondiente al período académico 2019-I, con relación a la formación profesional recibida y la calidad de los servicios proporcionados durante los cinco años de permanencia en la facultad.

Cabe señalar que la expresión de satisfacción que se forman los estudiantes en el transcurso de sus años formativos en los claustros académicos, constituyen una resultante de la forma cómo se han desarrollado las relaciones de los estudiantes con los profesores, de su apreciación sobre los planes curriculares formativos de cada profesión, sus relaciones con las autoridades administrativas y los ambientes educativos proporcionados permanentemente.

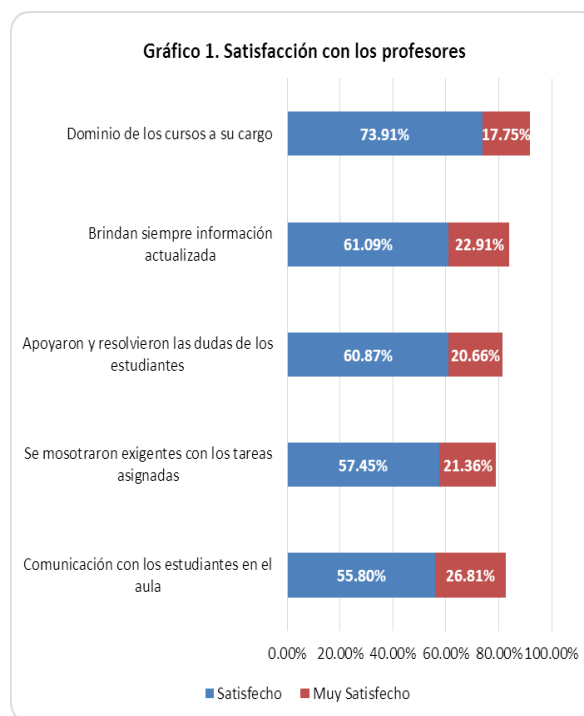
A continuación, destacamos los principales hallazgos:

### I. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

#### A. Satisfacción con los docentes

La satisfacción puesta de manifiesto por parte de los estudiantes con la plana docente de las cuatro carreras profesionales, resulta positiva ya que la relación establecida en el período formativo de cada carrera, revela un grado de satisfacción que está por encima del 80%, reconociendo que los profesores tienen un dominio de la asignatura a su cargo, que siempre les brindaron información actualizada; así mismo, que las veces en que fueron requeridos por los estudiantes para resolver sus dudas sobre determinados temas, siempre

los apoyaron; también reconocen y valoran la exigencia de los profesores en el cumplimiento de las tareas asignadas, lo que se tradujo en una buena comunicación entre los estudiantes y los profesores en las aulas. Gráfico N° 1. Satisfacción con los profesores.

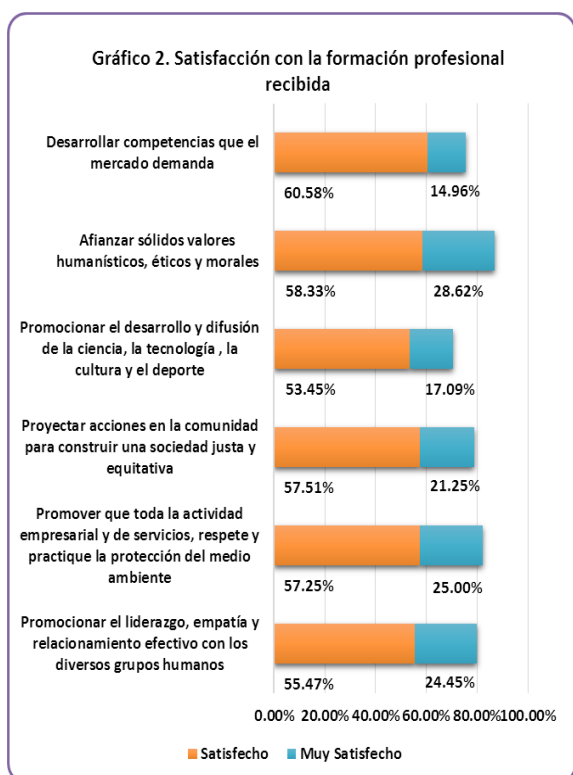


Elaboración propia. Información: BD

#### B. Satisfacción con la formación profesional recibida

En cuanto a la satisfacción sobre la formación profesional recibida, la opinión no es uniforme puesto que hay entre un 20% y 25% en los diversos indicadores de apreciación, que expresan estar poco satisfechos o insatisfechos. Las expresiones de satisfacción reveladas en esta respuesta, alcanzan como promedio entre el 70% y 80% para los indicadores de promoción y difusión de la ciencia, la tecnología, la cultura y el deporte; el desarrollo de competencias que el mercado demanda; proyectar acciones en la comunidad para construir una sociedad justa y equitativa y sobre la promoción del liderazgo, la empatía y el relacionamiento efectivo con los diversos

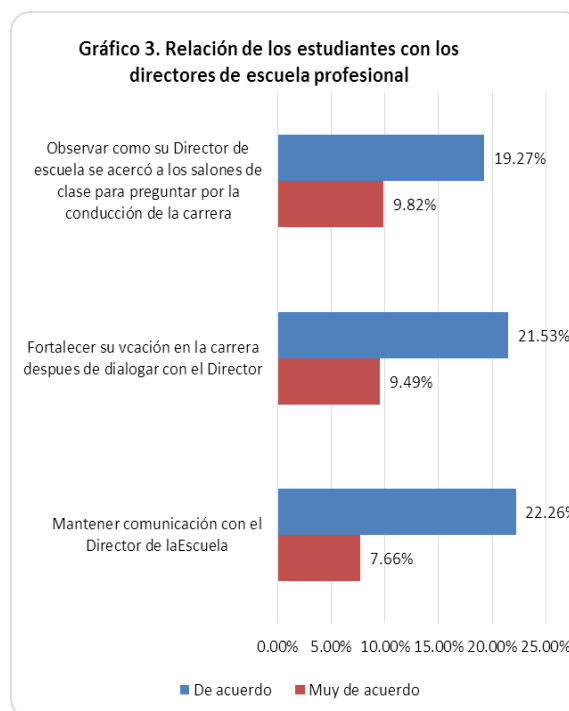
grupos humanos. Gráfico N° 2. Satisfacción con la formación profesional recibida.



Elaboración propia. Información: BD

### C. Relación de los estudiantes con los directores de escuela

Las respuestas de los estudiantes que integran la muestra, evidencian la existencia de una relación muy distante entre los estudiantes y algunos directores de las escuelas profesionales; expresan inclusive que los directores, no logran fortalecer las bondades ni las oportunidades de la carrera ni refuerzan su vocación porque los directores no les explican las aplicaciones de las carreras en el mercado, la sociedad y las instituciones nacionales e internacionales frente a su futura empleabilidad profesional. En este sentido, resultan bajas las expresiones de satisfacción de los estudiantes en la relación estudiante-director de escuela ya que el promedio apenas llega al 31.02% de satisfacción. Gráfico N° 3. Relación de los estudiantes con los directores de escuela.

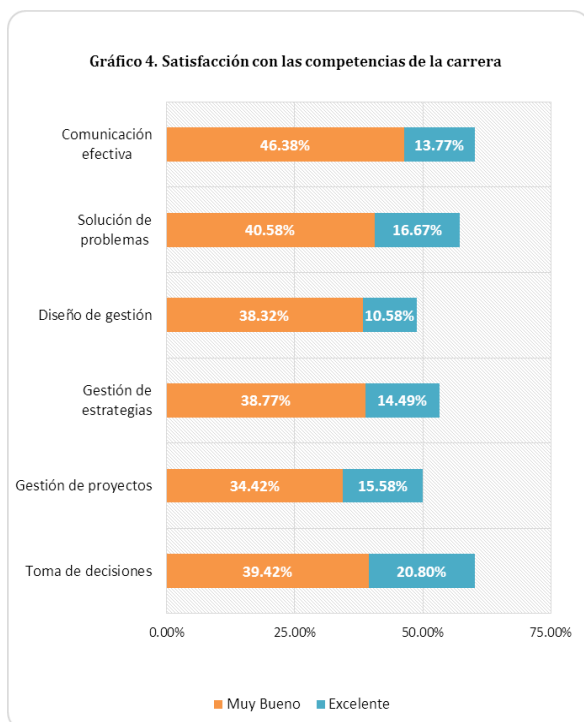


Elaboración propia. Información: BD

### D. Satisfacción con las competencias de la carrera

Las competencias profesionales son los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes internalizan de forma teórica y práctica y caracterizan a la carrera profesional; en este sentido, las cuatro carreras de la facultad desarrollan seis competencias que potencializan a cada estudiante en su futura empleabilidad una vez egresado de la facultad; dichas competencias son: Comunicación efectiva, solución de problemas, diseño de gestión, gestión de estrategias, gestión de proyectos y toma de decisiones.

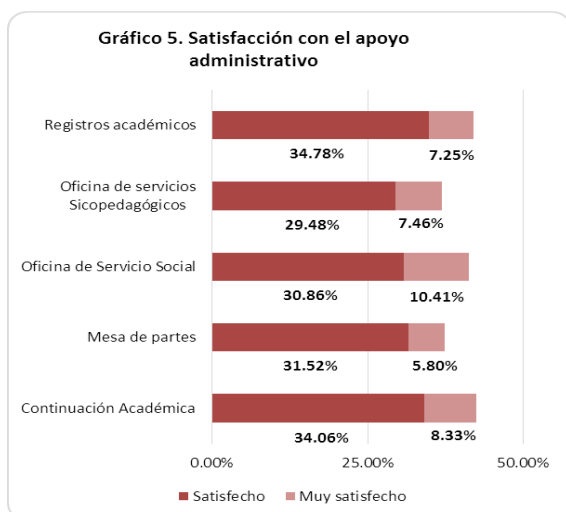
En promedio se puede apreciar que las competencias en cuanto a su internalización por los estudiantes del X ciclo tienen un promedio que oscila entre el 48.91% de diseño de gestión y el 60.14% de comunicación efectiva. Gráfico N° 4. Satisfacción con las competencias de la carrera.



Elaboración propia. Información: BD

### E. Satisfacción con el apoyo administrativo

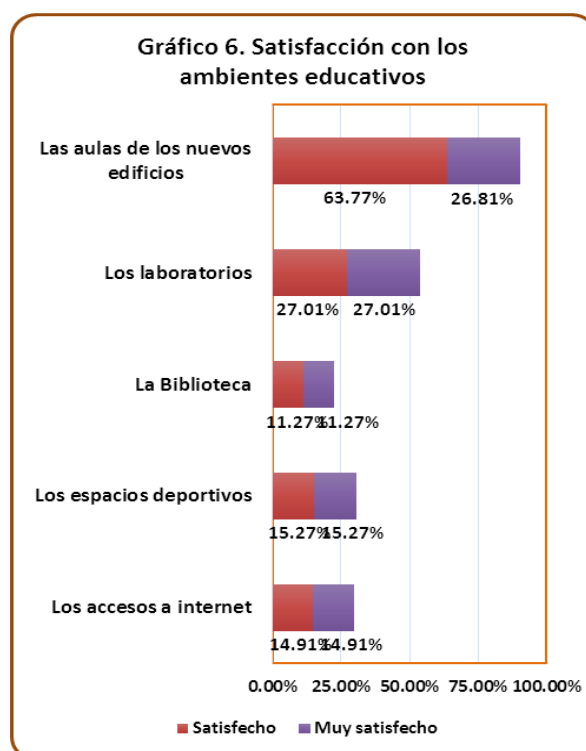
El apoyo administrativo es un servicio complementario de atención al estudiante; en este caso, las expresiones de los estudiantes suelen ser negativas ya que la insatisfacción del servicio administrativo en sus diversas áreas comprende más del 60%. Cabe destacar que esas opiniones negativas en algunos casos los insatisfechos suelen manifestarlas en las redes sociales, lo que afecta la imagen de la facultad. Gráfico N° 5. Satisfacción con el apoyo administrativo.



Elaboración propia. Información: BD

### F. Satisfacción con los ambientes educativos

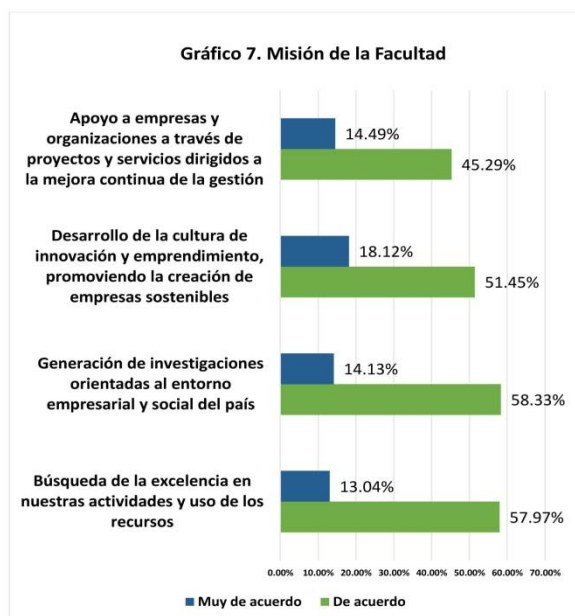
Con relación a los ambientes educativos, se aprecia que los estudiantes tienen experiencias y opiniones variadas sobre cada uno de los indicadores requeridos. En este sentido, sobre los edificios modernos el 90.58% está satisfecho y muy satisfecho. Por otro lado, la que más baja calificación de satisfacción posee es la biblioteca ya que solo el 49.45% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho. Gráfico N° 6. Satisfacción con los ambientes educativos.



Elaboración propia. Información: BD

### G. Misión de la facultad

La misión de la facultad es reconocida como satisfecho y muy satisfecho por más del 70% de los estudiantes del último ciclo; de manera que reconocen el esfuerzo que se hace en la búsqueda de la excelencia, la generación de investigaciones orientadas a la actividad empresarial y social del país, así como, la propuesta del desarrollo de una cultura de innovación y emprendimiento, promoviendo la creación de empresas sostenibles. Gráfico N° 7. Misión de la facultad.

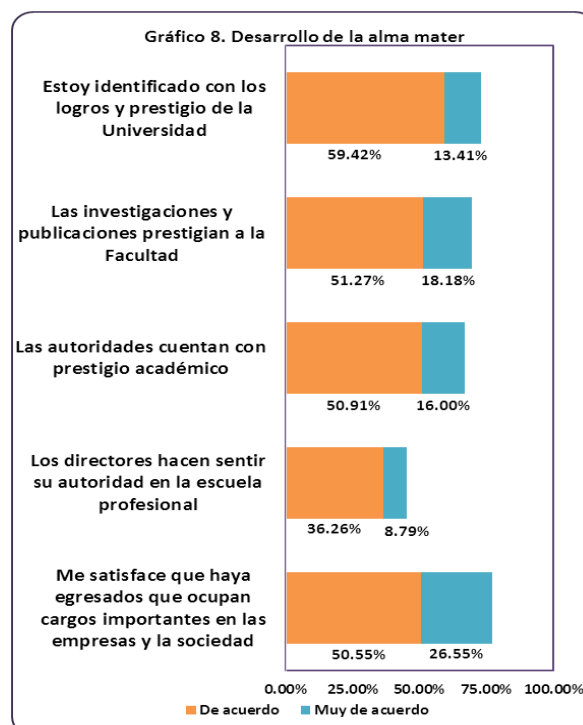


Elaboración propia. Información: BD

## H. Sentido de pertenencia de la facultad y desarrollo de la alma mater

La cualidad de pertenencia a la facultad y el desarrollo de “la alma mater” es una resultante de identificación y pertenencia a la universidad y en este caso a la facultad donde el alumno estudió la carrera profesional, lugar donde se nutrió de conocimientos que le sirven para su desempeño profesional. Por eso, el sello que la universidad fija en cada estudiante desde su ingreso y se consolida

en los cinco años de formación profesional, generan una identificación con el lugar que le brindó una profesión a la que va a reconocer como su alma mater. Gráfico 8. Desarrollo de la alma mater.



Elaboración propia. Información: BD



**Distribución**

Decano DANIEL HERNÁN VALERA LOZA	<a href="mailto:dvaleral@usmp.pe"><u>dvaleral@usmp.pe</u></a>
Director de la Escuela de Administración MARIO GRANDA CARAZA	<a href="mailto:mgrandac@usmp.pe"><u>mgrandac@usmp.pe</u></a>
Director de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales JAVIER ALVA GARCÍA	<a href="mailto:jalvag1@usmp.pe"><u>jalvag1@usmp.pe</u></a>
Director del Instituto de la Calidad Empresarial WILFREDO GIRALDO MEJÍA	<a href="mailto:wgiraldom@usmp.pe"><u>wgiraldom@usmp.pe</u></a>
Director de la Escuela de Gestión de Recursos Humanos HUGO VILLAR LAVALLE	<a href="mailto:hvillarl@usmp.pe"><u>hvillarl@usmp.pe</u></a>
Director de la Escuela de Marketing FREDY ALVARADO ROSILLO	<a href="mailto:falvarador@usmp.pe"><u>falvarador@usmp.pe</u></a>
Directora del Departamento Académico ROSA GENG PADILLA	<a href="mailto:rgengp@usmp.pe"><u>rgengp@usmp.pe</u></a>
Directora de Grados y Títulos MARÍA QUINTANA OTINIANO	<a href="mailto:mquintanao@usmp.pe"><u>mquintanao@usmp.pe</u></a>
Director de la Sección de Posgrado MARCO NAVARRO VIACAVAL	<a href="mailto:mnavarro@usmp.pe"><u>mnavarro@usmp.pe</u></a>
Director del Instituto de Innovación y Promoción para el Emprendimiento Universitario JOSÉ LUIS BEAS ARANDA	<a href="mailto:jbaeasa@usmp.pe"><u>jbaeasa@usmp.pe</u></a>
Director del Instituto de Investigación ARÍSTIDES VARA HORNA	<a href="mailto:avarah@usmp.pe"><u>avarah@usmp.pe</u></a>
Coordinador de la Asesoría Pedagógica RENÉ DEL ÁGUILA RIVA	<a href="mailto:rdelaguilar@usmp.pe"><u>rdelaguilar@usmp.pe</u></a>
Bolsa de Trabajo LUIS MARAVÍ	<a href="mailto:lmaravizi@usmp.pe"><u>lmaravizi@usmp.pe</u></a>
Coordinador Área Audiovisual – Comunicaciones CHRISTIAN DAVID BRACAMONTE BAUER	<a href="mailto:cbracamonteb@usmp.pe"><u>cbracamonteb@usmp.pe</u></a>
Área de Procesamiento Estadístico EMMA BARRENO VERAU	<a href="mailto:ebarrenov@usmp.pe"><u>ebarrenov@usmp.pe</u></a>
Innovación Tecnológica HUGO ALVAREZ ARANZAMENDI	<a href="mailto:halvareza@usmp.pe"><u>halvareza@usmp.pe</u></a>
Coordinación de Idiomas ANDREA LICHTY	<a href="mailto:alichty@usmp.pe"><u>alichty@usmp.pe</u></a>
Coordinador Académico (Chiclayo) Fernando Suárez Santacruz	<a href="mailto:fsuarezs@usmp.pe"><u>fsuarezs@usmp.pe</u></a>