



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE  
LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA  
AMAZONÍA PERUANA,  
NOVIEMBRE 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: DARWIN EDMUNDO TUESTA VALERA  
FERNANDO FELIPE MALLMA CASTELLO**

**ASESOR: ECON. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2018**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**046-2018-OAA-EPG-UNAP**

Con **Resolución Directoral N° 0894-2018-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, NOVIEMBRE 2017", designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez	Presidente
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique	Miembro
Dr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani	Miembro

A los Cinco días del mes de Septiembre del 2018, a horas 4:00 p.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, NOVIEMBRE 2017" presentado por los señores **Darwin Edmundo Tuesta Valera y Fernando Felipe Mallma Castello**, como requisito para optar el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:



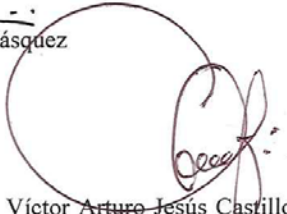
*Respondidas Satisfactoriamente*

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno (X) c) Bueno ( )
2. Desaprobado: ( )

Observaciones: *No se presentó el Señor Fernando Felipe Mallma Castello se justificó con Acta de Defunción*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *6.15* p.m. del Cinco de Septiembre del 2018; con lo cual, se le declara a los sustentantes *A.p.t.e.* para recibir el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**.

		
Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enrique <b>Miembro</b>	Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez <b>Presidente</b>	Dr. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani <b>Miembro</b>

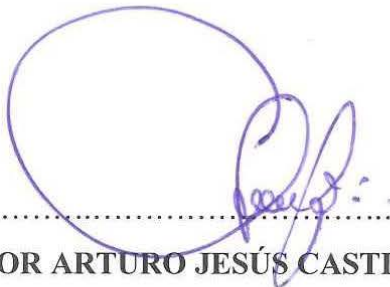
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 5 DEL  
MES DE SETIEMBRE DEL AÑO 2018, EN EL AUDITORIO DE LA  
ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA  
AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



---

**Dr. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ**

**Presidente**



---

**Dr. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI**

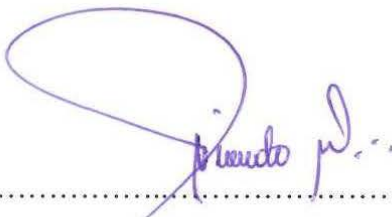
**Miembro**



---

**Mgr. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE**

**Miembro**



---

**Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**

**Asesor**

## DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado; en primer lugar, a mis queridos padres, pilares fundamentales en mi vida, por demostrarme su amor, comprensión y apoyo incondicional, quienes han velado siempre por el bienestar y educación de sus hijos. Sin ellos, no hubiésemos podido convertirnos en los profesionales que somos, su ímpetu y sacrificio de salir adelante, han hecho de ellos ejemplo y guía a seguir y destacar en lo que me desempeñe. También dedico este proyecto a mis queridos hermanos (as) y sobrinos (as) motor y motivo de mi gran esfuerzo y dedicación, por sus consejos, sus apoyo moral y sus muestras de cariño.

Darwin Edmundo Tuesta Valera

Agradezco mucho a mi querida madre por el apoyo constante, por sentar en mí la base de responsabilidad y deseo de superación, pero sobre todo por estar siempre a mi lado motivándome para concluir cada una de las metas que me propongo.

Agradezco a mi hermano Juan Carlos, por haber sido quien me motivó a seguir con el objetivo de culminar la maestría y a mis compañeros promocionales por la confianza y el apoyo brindado durante el tiempo que realizamos nuestra maestría.

Fernando Felipe Mallma Castello

## RECONOCIMIENTO

Agradecemos a Dios nuestro creador, por permitirnos llegar a este momento trascendental en nuestras vidas como profesionales, por guiarnos y bendecirnos en nuestro día a día, por darnos la fortaleza, la sabiduría y la capacidad de desarrollarnos como personas, por nuestros triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorarlo más, por proteger nuestro camino y cuidar de los nuestros.

A nuestros queridos padres, por ser nuestra motivación para cada día llegar más lejos como profesionales, por estar siempre apoyándonos y aconsejándonos, ejemplo de lucha, dedicación y fortaleza.

A nuestro Asesor de Tesis, **Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**, por su tiempo y dedicación. Sus conocimientos, sus experiencias, sus capacidades, sus acertadas orientaciones han sido un aporte invaluable, no solamente para el desarrollo de esta tesis magistral, sino también para nuestra formación como investigadores.

Los Autores.

# **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, NOVIEMBRE 2017**

Darwin Edmundo Tuesta Valera  
Fernando Felipe Mallma Castello

## **RESUMEN**

La Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana oferta programas de Maestrías, Doctorados y Segunda Especialidad, en la ciudad de Iquitos, desde el año 1987. En esta jurisdicción, vienen operando otras universidades ofertando lo mismo en el mercado educativo. Desde la fecha de creación a la actualidad no se ha llevado a cabo ningún estudio sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio, por lo que resulta impostergable la realización de la presente tesis magistral. El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017. Para ello, se llevó a cabo la presente investigación de tipo Descriptivo y de diseño No Experimental, analizando los niveles de satisfacción de los estudiantes por los servicios recibidos. Para esto, los servicios de la Escuela de Postgrado han sido separados en dos dimensiones: servicios académicos y servicios administrativos. Como resultados de la investigación, se puede señalar que el 48.71% de los estudiantes manifestaron estar “Satisfechos a Medias” con el servicio recibido de la Escuela de Postgrado en términos generales, siendo ésta una respuesta con sesgo negativo; apareciendo recién en segundo orden los que manifiestan estar “Satisfechos” con el 38.38%; es decir 10 puntos porcentuales por debajo. El estudio arroja como resultado que los factores: currículo y plan de estudios, plana docente, fomento a la investigación, horarios de clases, infraestructura y equipamiento; sí determinan la satisfacción del estudiante y, en todos los casos el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) es superior a 0.80; cifra muy cercana a 1. Lo mismo sucede con los servicios administrativos: atención y orientación al estudiante, tiempo de duración de los trámites, y horario de atención; con valores del Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) superiores a 0.81 en cada caso. Sin embargo, el trato del personal administrativo no es determinante en la satisfacción de los estudiantes, ya que el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) fue de 0.220622384; valor muy alejado de 1. Existen otros aspectos además que causan insatisfacción a los estudiantes, tales como: el horario de las oficinas administrativas no coincide con el horario de clases, no existe disponibilidad de internet para los estudiantes, carencia de un sistema virtual para las matrículas y pago de mensualidades, carencia de laboratorios modernos con simuladores de negocios, carencia en la exigencia en la enseñanza, entre otros.

**Palabras Clave:** Nivel de Satisfacción, Servicios Académicos, Servicios Administrativos, Maestría, Doctorado, Exigencia Académica.

# LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS IN RELATION TO SERVICES PROVIDED BY THE POST SCHOOL DEGREE OF NATIONAL UNIVERSITY OF THE PERUVIAN AMAZON, NOVEMBER 2017

Fernando Felipe Mallma Castello  
Darwin Edmundo Tuesta Valera

## ABSTRACT

The Postgraduate School of the National University of the Peruvian Amazon offers Master's, Doctorate and Second Specialty programs in the city of Iquitos, since 1987. In this jurisdiction, other universities have been operating offering the same in the educational market. From the date of creation to the present, no study has been carried out on the levels of satisfaction of the users of the service, so that the realization of this master's thesis is imperative. The objective of this research is to determine the level of satisfaction of students in relation to the services provided by the Graduate School of the National University of the Peruvian Amazon, in the period November 2017. For this purpose, the present Descriptive and Non-Experimental design research, analyzing the levels of student satisfaction for the services received. For this, the services of the Post Graduate School have been separated into two dimensions: academic services and administrative services. As a result of the research, it can be pointed out that 48.71% of the students stated that they were "Satisfied by Means" with the service received from the Post Graduate School in general terms, this being a response with a negative bias; appearing only in second order those who claim to be "Satisfied" with 38.38%; that is 10 percentage points below. The study shows as a result that the factors: curriculum and curriculum, teaching staff, promotion of research, class schedules, infrastructure and equipment; yes, they determine student satisfaction and, in all cases, the Determination Coefficient ( $R^2$ ) is higher than 0.80; figure very close to 1. The same happens with administrative services: attention and orientation to the student, time of duration of the procedures, and opening hours; with values of the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) higher than 0.81 in each case. However, the treatment of the administrative staff is not determinant in the satisfaction of the students, since the Determination Coefficient ( $R^2$ ) was 0.220622384; value very far from 1. There are other aspect besides that cause dissatisfaction to the students, such as: the schedule of the administrative offices does not coincide with the schedule of classes, there is no internet availability for the students, lack of a virtual system for enrollment and payment of monthly payments, lack of modern laboratories with business simulators, lack of the requirement in teaching, among others.

**Key Words:** Level of Satisfaction, Academic Services, Administrative Services, Master's, Doctorate, Academic Requirement.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
HOJA DE APROBACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
CAPÍTULO I:.....	01
1.1. Introducción.....	01
1.2. Problemas de Investigación.....	02
1.2.1. Problema General.....	03
1.2.2. Problemas Específicos.....	03
1.3. Objetivos.....	04
1.3.1. Objetivo General.....	04
1.3.2. Objetivos Específicos.....	04
CAPÍTULO II:.....	05
2.1. Marco Teórico.....	05
2.1.1. Antecedentes.....	05
2.1.2. Bases Teóricas.....	11
2.1.3. Marco Conceptual.....	16
2.1.4. Marco Legal.....	19
2.2. Definiciones Operacionales.....	21
2.2.1. Variables.....	21
2.2.2. Indicadores e Índices.....	22
2.3. Hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis General.....	23
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	23



CAPÍTULO III:.....	24
3.1. Método de Investigación.....	24
3.2. Diseño de Investigación.....	24
3.3. Población y Muestra.....	24
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	25
3.5. Procedimiento de Recolección de Datos.....	25
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	26
3.7. Protección de los Derechos Humanos.....	27
CAPÍTULO IV:.....	28
RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO V: .....	108
DISCUSIÓN.....	108
CAPÍTULO VI: .....	115
PROPUESTA.....	115
CAPÍTULO VII: .....	117
CONCLUSIONES.....	117
CAPÍTULO VIII: .....	119
RECOMENDACIONES.....	119
CAPÍTULO IX: .....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121

## ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Pág.</u>
Cuadro N° 01: Edad de los Estudiantes Encuestados de la Escuela de Postgrado de la UNAP, Noviembre 2017.....	28
Cuadro N° 02: Sexo de los Estudiantes Encuestados de la Escuela de Postgrado de la UNAP, Noviembre 2017.....	29
Cuadro N° 03: Programa de los Estudiantes Encuestados de la Escuela de Postgrado de la UNAP, Noviembre 2017.....	30
Cuadro N° 04: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación al Perfil del Egresado, Noviembre 2017.....	31
Cuadro N° 05: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Coherencia entre el Plan de Estudios y el Perfil del Egresado, Noviembre 2017.....	32
Cuadro N° 06: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Actualización y Pertinencia del Plan de Estudios, Noviembre 2017.....	33
Cuadro N° 07: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Coherencia entre el Plan de Estudios y la Malla Curricular, Noviembre 2017.....	34
Cuadro N° 08: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Orientación del Plan de Estudios a la Investigación, Noviembre 2017.....	35
Cuadro N° 09: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a si los Syllabus están Acordes a las Necesidades de Formación del Estudiante, Noviembre 2017.....	36
Cuadro N° 10: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación al Plan de Estudios en General, Noviembre 2017.....	37
Cuadro N° 11: Nivel de Satisfacción del Estudiante con la Planificación y Cumplimiento del Cronograma de Cursos, Noviembre 2017	38
Cuadro N° 12: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Formación Académica y Experiencia del Docente, Noviembre 2017.....	39

Cuadro N° 13: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Dominio y Actualización de los Cursos Desarrollados por los Docentes, Noviembre 2017.....	40
Cuadro N° 14: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Metodología de Enseñanza Aplicada por los Docentes, Noviembre 2017.....	41
Cuadro N° 15: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Material Didáctico Utilizado por los Docentes, Noviembre 2017.....	42
Cuadro N° 16: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a los Criterios y Métodos de Evaluación Aplicado por los Docentes, Noviembre 2017.....	43
Cuadro N° 17: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Entrega Oportuna y Transparente de las Calificaciones, Noviembre 2017.....	44
Cuadro N° 18: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Evaluación de Desempeño de los Docentes, Noviembre 2017.....	45
Cuadro N° 19: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación al Trato Cordial y Respetuoso que Brindan los Docentes, Noviembre 2017.....	46
Cuadro N° 20: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Accesibilidad e Interés que Brindan los Docentes, Noviembre 2017.....	47
Cuadro N° 21: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Plana Docente en General, Noviembre 2017.....	48
Cuadro N° 22: Nivel de Satisfacción respecto a los Espacios de Participación del Estudiante en Grupos de Investigación, Noviembre 2017.....	49
Cuadro N° 23: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Difusión y Promoción de Temas de Investigación, Noviembre 2017.....	50

Cuadro N° 24: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a los Temas de Investigación Propuestos, Noviembre 2017.....	51
Cuadro N° 25: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Producción de Artículos e Informes de Investigación, Noviembre 2017.....	52
Cuadro N° 26: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Fomento a la Investigación en General, Noviembre 2017.....	53
Cuadro N° 27: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Eficacia del Sistema de Gestión Bibliotecario, Noviembre 2017.....	54
Cuadro N° 28: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Infraestructura y Equipamiento Adecuado de los Laboratorios, Noviembre 2017.....	55
Cuadro N° 29: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Disponibilidad de Laboratorio de Cómputo Moderno, Noviembre 2017.....	56
Cuadro N° 30: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Sistema de Ventilación, Iluminación de las Aulas, Noviembre 2017.....	57
Cuadro N° 31: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Equipos Multimedia para el Desarrollo de los Cursos, Noviembre 2017.....	58
Cuadro N° 32: Nivel de Satisfacción en relación al Servicio que Brinda la Cafetería, Noviembre 2017.....	59
Cuadro N° 33: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Servicio de Internet para el Estudiante, Noviembre 2017.....	60
Cuadro N° 34: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Espacios Virtuales de Aprendizaje, Noviembre 2017.....	61
Cuadro N° 35: Nivel de Satisfacción respecto a la Infraestructura y Equipamiento en General, Noviembre 2017.....	62
Cuadro N° 36: Nivel de Satisfacción respecto a la Promoción de Actividades Culturales y Deportivas, Noviembre 2017.....	63

Cuadro N° 37: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Asistencia Médica en Caso de Emergencia, Noviembre 2017.....	64
Cuadro N° 38: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Servicio de Seguridad y Vigilancia, Noviembre 2017.....	65
Cuadro N° 39: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Horario de Clases en General, Noviembre 2017.....	66
Cuadro N° 40: Nivel de Satisfacción respecto a la Ubicación y Acceso a las Instalaciones de la Escuela de Postgrado, Noviembre 2017	67
Cuadro N° 41: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Servicio de Impresión y Fotocopiado, Noviembre 2017.....	68
Cuadro N° 42: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Agua Potable y Energía Eléctrica Permanente, Noviembre 2017...	69
Cuadro N° 43: Nivel de Satisfacción respecto a las Condiciones de Seguridad de la Zona de Estacionamiento Vehicular, Noviembre 2017.....	70
Cuadro N° 44: Nivel de Satisfacción respecto a la Calidad en el Servicio de Atención al Estudiante, Noviembre 2017.....	71
Cuadro N° 45: Nivel de Satisfacción respecto a la Orientación que recibe el Estudiante para realizar un Trámite Administrativo, Noviembre 2017.....	72
Cuadro N° 46: Nivel de Satisfacción respecto a Opciones de Apoyo Financiero para el Estudiante (Facilidades de Pago), Noviembre 2017.....	73
Cuadro N° 47: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Medios de Comunicación para Difundir Información de Interés, Noviembre 2017.....	74
Cuadro N° 48: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Espacios Virtuales para Trámites Administrativos, Noviembre 2017.....	75
Cuadro N° 49: Nivel de Satisfacción respecto a la Atención que Brinda el Personal Administrativo en General, Noviembre 2017.....	76

Cuadro N° 50: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo Utilizado para Formalizar el Proceso de Matrícula, Noviembre 2017.....	77
Cuadro N° 51: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo Utilizado para Formalizar el Pago de Pensiones, Noviembre 2017.....	78
Cuadro N° 52: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo de Respuesta a una Solicitud Administrativa, Noviembre 2017.....	79
Cuadro N° 53: Nivel de Satisfacción respecto al Modo que se Realiza el Proceso de Matrícula (Presencial), Noviembre 2017.....	80
Cuadro N° 54: Nivel de Satisfacción respecto a la Infraestructura y Equipamiento Adecuado de las Oficinas Administrativas, Noviembre 2017.....	81
Cuadro N° 55: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo de Respuesta a los Trámites Administrativos en General, Noviembre 2017.....	82
Cuadro N° 56: Nivel de Satisfacción respecto a la Amabilidad y Cortesía que brinda el Personal Administrativo, Noviembre 2017.....	83
Cuadro N° 57: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Buzón de Sugerencias y Quejas, Noviembre 2017.....	84
Cuadro N° 58: Nivel de Satisfacción respecto a la Asistencia e Interés que brinda el Personal Administrativo, Noviembre 2017.....	85
Cuadro N° 59: Nivel de Satisfacción respecto a la Comodidad del Ambiente de Espera de las Oficinas Administrativas, Noviembre 2017.....	86
Cuadro N° 60: Nivel de Satisfacción respecto al Trato que brinda el Personal Administrativo en General, Noviembre 2017.....	87
Cuadro N° 61: Nivel de Satisfacción respecto al Horario de Atención de las Oficinas Administrativas, Noviembre 2017.....	88
Cuadro N° 62: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de un Sistema Académico en Modo Virtual, Noviembre 2017.....	89
Cuadro N° 63: Nivel de Satisfacción respecto a la Señalización de las Instalaciones para Su Fácil Acceso, Noviembre 2017.....	90

Cuadro N° 64: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Edad de los Estudiantes Encuestados.....	91
Cuadro N° 65: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y el Perfil del Egresado Propuesto al Estudiante.....	92
Cuadro N° 66: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Coherencia entre el Plan de Estudios y el Perfil del Egresado.....	93
Cuadro N° 67: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Orientación a la Investigación en el Plan de Estudios.....	94
Cuadro N° 68: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y el Plan de Estudios en General.....	95
Cuadro N° 69: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Formación Académica y Experiencia del Docente.....	96
Cuadro N° 70: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y los Criterios y Métodos de Evaluación Aplicado por los Docentes.....	97
Cuadro N° 71: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Evaluación de Desempeño de los Docentes.....	98
Cuadro N° 72: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Plana Docente en General.....	99
Cuadro N° 73: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Disponibilidad de Laboratorio de Cómputo Moderno .....	100

Cuadro N° 74: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Disponibilidad de Servicio de Internet para el Estudiante.....	101
Cuadro N° 75: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Infraestructura y Equipamiento en General.....	102
Cuadro N° 76: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y los Horarios de Clases en General.....	103
Cuadro N° 77: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y Calidad en el Servicio de Atención al Estudiante.....	104
Cuadro N° 78: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y las Opciones de Apoyo Financiero para el Estudiante (Facilidades de Pago).....	105
Cuadro N° 79: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y la Atención que brinda el Personal Administrativo en General.....	106
Cuadro N° 80: Relación entre el Nivel de Satisfacción con los Servicios Recibidos en Términos Generales y el Horario de Atención de las Oficinas Administrativas.....	107
Cuadro N° 81: Nivel de Satisfacción respecto a los Servicios Recibidos en Términos Generales, Noviembre 2017.....	110
Cuadro N° 82: Relación del Nivel de Satisfacción por los Servicios Recibidos con los Servicios Académicos.....	112
Cuadro N° 83: Relación del Nivel de Satisfacción por los Servicios Recibidos con los Servicios Administrativos.....	114



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Pág.</u>
Gráfico N° 01: Edad de los Estudiantes Encuestados de la Escuela de Postgrado de la UNAP, Noviembre 2017.....	29
Gráfico N° 02: Sexo de los Estudiantes Encuestados de la Escuela de Postgrado de la UNAP, Noviembre 2017.....	29
Gráfico N° 03: Programa de los Estudiantes Encuestados de la Escuela de Postgrado de la UNAP, Noviembre 2017.....	30
Gráfico N° 04: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación al Perfil del Egresado, Noviembre 2017.....	31
Gráfico N° 05: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Coherencia entre el Plan de Estudios y el Perfil del Egresado, Noviembre 2017.....	32
Gráfico N° 06: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Actualización y Pertinencia del Plan de Estudios, Noviembre 2017.....	33
Gráfico N° 07: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Coherencia entre el Plan de Estudios y la Malla Curricular, Noviembre 2017.....	34
Gráfico N° 08: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Orientación del Plan de Estudios a la Investigación, Noviembre 2017.....	35
Gráfico N° 09: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a si los Syllabus están Acordes a las Necesidades de Formación del Estudiante, Noviembre 2017.....	36
Gráfico N° 10: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación al Plan de Estudios en General, Noviembre 2017.....	37
Gráfico N° 11: Nivel de Satisfacción del Estudiante con la Planificación y Cumplimiento del Cronograma de Cursos, Noviembre 2017	38
Gráfico N° 12: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Formación Académica y Experiencia del Docente, Noviembre 2017.....	39

Gráfico N° 13: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Dominio y Actualización de los Cursos Desarrollados por los Docentes, Noviembre 2017.....	40
Gráfico N° 14: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Metodología de Enseñanza Aplicada por los Docentes, Noviembre 2017.....	41
Gráfico N° 15: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Material Didáctico Utilizado por los Docentes, Noviembre 2017.....	42
Gráfico N° 16: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a los Criterios y Métodos de Evaluación Aplicado por los Docentes, Noviembre 2017.....	43
Gráfico N° 17: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Entrega Oportuna y Transparente de las Calificaciones, Noviembre 2017.....	44
Gráfico N° 18: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Evaluación de Desempeño de los Docentes, Noviembre 2017.....	45
Gráfico N° 19: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación al Trato Cordial y Respetuoso que Brindan los Docentes, Noviembre 2017.....	46
Gráfico N° 20: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Accesibilidad e Interés que Brindan los Docentes, Noviembre 2017.....	47
Gráfico N° 21: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Plana Docente en General, Noviembre 2017.....	48
Gráfico N° 22: Nivel de Satisfacción respecto a los Espacios de Participación del Estudiante en Grupos de Investigación, Noviembre 2017.....	49
Gráfico N° 23: Nivel de Satisfacción del Estudiante en relación a la Difusión y Promoción de Temas de Investigación, Noviembre 2017.....	50

Gráfico N° 24: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a los Temas de Investigación Propuestos, Noviembre 2017.....	51
Gráfico N° 25: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Producción de Artículos e Informes de Investigación, Noviembre 2017.....	52
Gráfico N° 26: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Fomento a la Investigación en General, Noviembre 2017.....	53
Gráfico N° 27: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Eficacia del Sistema de Gestión Bibliotecario, Noviembre 2017.....	54
Gráfico N° 28: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Infraestructura y Equipamiento Adecuado de los Laboratorios, Noviembre 2017.....	55
Gráfico N° 29: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto a la Disponibilidad de Laboratorio de Cómputo Moderno, Noviembre 2017.....	56
Gráfico N° 30: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Sistema de Ventilación, Iluminación de las Aulas, Noviembre 2017.....	57
Gráfico N° 31: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Equipos Multimedia para el Desarrollo de los Cursos, Noviembre 2017.....	58
Gráfico N° 32: Nivel de Satisfacción en relación al Servicio que Brinda la Cafetería, Noviembre 2017.....	59
Gráfico N° 33: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Servicio de Internet para el Estudiante, Noviembre 2017.....	60
Gráfico N° 34: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Espacios Virtuales de Aprendizaje, Noviembre 2017.....	61
Gráfico N° 35: Nivel de Satisfacción respecto a la Infraestructura y Equipamiento en General, Noviembre 2017.....	62
Gráfico N° 36: Nivel de Satisfacción respecto a la Promoción de Actividades Culturales y Deportivas, Noviembre 2017.....	63

Gráfico N° 37: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Asistencia Médica en Caso de Emergencia, Noviembre 2017.....	64
Gráfico N° 38: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Servicio de Seguridad y Vigilancia, Noviembre 2017.....	65
Gráfico N° 39: Nivel de Satisfacción del Estudiante respecto al Horario de Clases en General, Noviembre 2017.....	66
Gráfico N° 40: Nivel de Satisfacción respecto a la Ubicación y Acceso a las Instalaciones de la Escuela de Postgrado, Noviembre 2017	67
Gráfico N° 41: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Servicio de Impresión y Fotocopiado, Noviembre 2017.....	68
Gráfico N° 42: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Agua Potable y Energía Eléctrica Permanente, Noviembre 2017...	69
Gráfico N° 43: Nivel de Satisfacción respecto a las Condiciones de Seguridad de la Zona de Estacionamiento Vehicular, Noviembre 2017.....	70
Gráfico N° 44: Nivel de Satisfacción respecto a la Calidad en el Servicio de Atención al Estudiante, Noviembre 2017.....	71
Gráfico N° 45: Nivel de Satisfacción respecto a la Orientación que Recibe el Estudiante para Realizar un Trámite Administrativo, Noviembre 2017.....	72
Gráfico N° 46: Nivel de Satisfacción respecto a Opciones de Apoyo Financiero para el Estudiante (Facilidades de Pago), Noviembre 2017.....	73
Gráfico N° 47: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Medios de Comunicación para Difundir Información de Interés, Noviembre 2017.....	74
Gráfico N° 48: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Espacios Virtuales para Trámites Administrativos, Noviembre 2017.....	75
Gráfico N° 49: Nivel de Satisfacción respecto a la Atención que Brinda el Personal Administrativo en General, Noviembre 2017.....	76

Gráfico N° 50: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo Utilizado para Formalizar el Proceso de Matrícula, Noviembre 2017.....	77
Gráfico N° 51: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo Utilizado para Formalizar el Pago de Pensiones, Noviembre 2017.....	78
Gráfico N° 52: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo de Respuesta a Una Solicitud Administrativa, Noviembre 2017.....	79
Gráfico N° 53: Nivel de Satisfacción respecto al Modo que Se Realiza el Proceso de Matrícula (Presencial), Noviembre 2017.....	80
Gráfico N° 54: Nivel de Satisfacción respecto a la Infraestructura y Equipamiento Adecuado de las Oficinas Administrativas, Noviembre 2017.....	81
Gráfico N° 55: Nivel de Satisfacción respecto al Tiempo de Respuesta a los Trámites Administrativos en General, Noviembre 2017.....	82
Gráfico N° 56: Nivel de Satisfacción respecto a la Amabilidad y Cortesía que Brinda el Personal Administrativo, Noviembre 2017.....	83
Gráfico N° 57: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de Buzón de Sugerencias y Quejas, Noviembre 2017.....	84
Gráfico N° 58: Nivel de Satisfacción respecto a la Asistencia e Interés que Brinda el Personal Administrativo, Noviembre 2017.....	85
Gráfico N° 59: Nivel de Satisfacción respecto a la Comodidad del Ambiente de Espera de las Oficinas Administrativas, Noviembre 2017.....	86
Gráfico N° 60: Nivel de Satisfacción respecto al Trato que Brinda el Personal Administrativo en General, Noviembre 2017.....	87
Gráfico N° 61: Nivel de Satisfacción respecto al Horario de Atención de las Oficinas Administrativas, Noviembre 2017.....	88
Gráfico N° 62: Nivel de Satisfacción respecto a la Disponibilidad de un Sistema Académico en Modo Virtual, Noviembre 2017.....	89
Gráfico N° 63: Nivel de Satisfacción respecto a la Señalización de las Instalaciones para su Fácil Acceso, Noviembre 2017.....	90
Gráfico N° 64: Nivel de Satisfacción respecto a los Servicios Recibidos en Términos Generales, Noviembre 2017.....	110

## CAPÍTULO I

### 1.1. INTRODUCCIÓN.

La Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana viene ofertando diferentes programas de doctorado, maestría y segunda especialización, con el objetivo de fomentar la investigación y crear cuadros de profesionales de alto nivel que aporten al desarrollo de la amazonía peruana y el país. Viene operando desde el año 1987 y, después de 31 años y miles de egresados, es necesario conocer de manera científica el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio, los mismos que han sido divididos en dos: servicios académicos y servicios administrativos.

Para ello, la presente tesis magistral aplicó un instrumento de medición que busca respuestas sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes en las diferentes dimensiones. Así, por ejemplo, los servicios académicos son evaluados a través de: el currículum y plan de estudios, la plana docente y docencia, el fomento a la investigación, la infraestructura y equipamiento, actividades de bienestar y servicios complementarios. Por otro lado, los servicios administrativos se evaluaron en las siguientes dimensiones: atención y orientación administrativa, tiempo y duración de los trámites administrativos, trato del personal administrativo, y horario de atención administrativa. Es de destacar que, cuando se preguntó a los encuestados sobre el nivel de satisfacción en términos generales, el 48.71% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”, lo que significa un porcentaje bastante elevado.

La estructura de esta investigación se detalla en el Índice, mostrando total coherencia entre un capítulo y otro con la finalidad de demostrar la Hipótesis General planteada, así como las Hipótesis Específicas. Luego, se estudian los datos y se validan las hipótesis para, posteriormente, arribar a las Conclusiones y Recomendaciones, en los respectivos capítulos que conforman la presente investigación.

## **1.2. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.**

La Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, fue creada mediante Resolución Rectoral N° 1081-87-UNAP, del 2 de julio de 1987, tiene como objetivo principal formar profesionales en áreas específicas del conocimiento y de la investigación científica, a través de los programas de postgrado de maestrías, doctorado, segunda especialización y diplomados. Lleva treinta y uno (31) años de operación, con varias promociones de egresados de los distintos programas de postgrado, asimismo a lo largo de todos estos años ha venido capacitando profesionales y poniendo al servicio de la sociedad a investigadores, docentes y especialistas a nivel de postgrado, con sólida formación en las distintas disciplinas que ofrece y su contribución para el desarrollo socio económico de la región y el país.

Actualmente, la educación superior en el Perú, está pasando por un proceso de cambio llamado “Reforma Universitaria” que busca que los estudiantes tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo de calidad. Para ello, el Ministerio de Educación a través de la SUNEDU y el SINEACE, viene desplegando esfuerzos para consolidar una reforma que contribuya a que los estudiantes alcancen sus metas y objetivos. El Licenciamiento Institucional es un procedimiento obligatorio para todas las universidades tanto públicas y privadas, que tiene como objetivo verificar si estas y sus filiales cumplen con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) establecidas por el ente fiscalizador, para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento.

Las exigencias hacia la mejora continua de la calidad en la educación superior hoy en día demandan a las universidades tanto públicas y privadas a mejorar sus procesos de gestión y evidenciar sus avances para la obtención del licenciamiento y acreditaciones que aseguren un nivel acorde a los estándares de calidad. Una de las formas en que las instituciones de educación superior

pueden alcanzar esta meta, es conociendo la percepción de los estudiantes mediante la recolección de datos sobre su nivel de satisfacción, con el fin de entender y proponer acciones de mejora en relación a los servicios académicos y administrativos, para que sean más propicios para el desarrollo y el cumplimiento de sus expectativas.

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL.**

En ese sentido, la presente tesis magistral denominada “Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en Relación a los Servicios Brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Noviembre 2017”, busca conocer los factores que determinan el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios como son: Programas académicos, otorgamiento de grados, los planes de estudios, una oferta educativa idónea, infraestructura y equipamiento adecuado, líneas de investigación, personal docente calificado, servicios educacionales complementarios, con el fin de detectar deficiencias y acciones de mejora en la prestación de los servicios.

En tal sentido, el Problema General queda planteado de la siguiente manera:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, noviembre 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

1. ¿Qué factores determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios académicos brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017?



2. ¿Qué factores determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios administrativos brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017?

### **1.3. OBJETIVOS.**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en la relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Identificar los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios académicos brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017.
2. Identificar los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios administrativos brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017.

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES.**

VARGAS BÉJAR, Juan Fernando (2017), en su tesis magistral denominada “Calidad de los Servicios Académicos y Administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Según la Percepción del Personal Docente y Estudiantes, Año 2015”, para optar el grado académico de Magister en la Universidad Católica Santa María, precisa que “tomando en cuenta la calidad del entorno académico universitario, se concluye que los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Sociales no son los óptimos, porque no existe relación entre lo que ofrece la universidad (medios y recursos) y lo que obtiene en términos de calidad: es decir, no se cumplen los estándares requeridos, donde la política educativa actúe como mediador con todas sus precisiones hacia el sistema universitario. En relación a la calidad en la gestión de los procesos administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales, no se elabora y pone en práctica el uso de los diferentes instrumentos de gestión, tomando en cuenta que solo se utiliza aquellos que existentes para el uso de la universidad, donde se contemplan aspectos generales. Su uso específico y contextualizado con cada requerimiento de la Facultad es de suma importancia, porque con ello se enmarcan normativamente las funciones a cumplir por parte del personal docente, administrativo y estudiantes, además permite evitar vicios administrativos como por ejemplo la duplicidad de funciones o el desacato; con lo que, mejoraría significativamente el nivel de la calidad académica y administrativa de la Facultad de Ciencias Sociales. Tanto la calidad del entorno académico estudiantil, la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad en la

gestión de los procesos administrativos, son ejes vinculantes en el logro de calidad deseada, que siendo tan necesarios, dificulta el hecho que no estén eficiente y criteriosamente relacionados, generando inconvenientes en cada uno de los aspectos mencionados, más aún cuando la calidad en estos términos es un deber más que un derecho y, considerando los tiempos actuales, el proceso de acreditación resaltarán con mayor énfasis aquellos vacíos, si no lo hace en todo caso el tiempo”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral, ya que en ésta se busca identificar la calidad de los servicios académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la citada casa de estudios, según el personal docentes y estudiantes y, lo que se pretende en esta investigación es analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes y su relación con los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

ZÁRATE CÓRDOBA, Jennifer (2016), en su tesis magistral que lleva por título “Calidad de Servicios para Estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”, presentada en la Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, llega a la conclusión que “la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes no son altos. Evidentemente ha existido mejora y esto se refleja en los resultados del Focus y entrevistas del año 2013 y los resultados de la encuesta aplicada para este estudio, por eso se tiene la tendencia al nivel satisfactorio, sin llegar a serlo aún. Esto se da porque actualmente tanto la Universidad como la Escuela de Posgrado priorizan el enfoque académico, es decir, le dan énfasis netamente al contenido de las asignaturas, trayectoria y publicaciones de los docentes, pero la parte complementaria de servicio ofrecido no se está tomando en cuenta y también es importante. Particularmente, los estudiantes de maestría solicitan espacios exclusivos para ellos que les permita desarrollar satisfactoriamente sus actividades académicas.

Cuando se realizó la evaluación general acerca del nivel de satisfacción sobre los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado, se obtuvo cerca del 37% de alumnos de la muestra que no se encuentran satisfechos en este ítem. Se trata de más de la tercera parte de estudiantes. Es una cifra considerable que se debe tomar en cuenta dado que este aspecto podría considerarse una ventaja competitiva con respecto a las otras universidades. Los alumnos de posgrado además de valorar la calidad académica, también les importa el servicio que se les ofrezca ya que al ser personas que trabajan y no tener una dedicación exclusiva para la maestría, necesitan recurrir a alguien de la maestría o de la misma Escuela que los guíe y oriente, así como rapidez y flexibilidad en los trámites que realizan. Luego de analizar los resultados y comparar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los servicios que ofrece la Escuela de Posgrado y la maestría, se confirma que, en términos generales, los alumnos se encuentran más satisfechos con la maestría que con la Escuela de Posgrado en cuanto a servicios ofrecidos. Sin embargo, se tiene una cifra importante que trabajar en ambas categorías ya que casi la cuarta parte de estudiantes para la maestría y tercera parte de estudiantes para la Escuela no se encuentran satisfechos. Nuevamente, se cuenta con un gran grupo de estudiantes que no se encuentra cómodo ni a gusto con el servicio que reciben”. Esta investigación se relaciona con la presen tesis magistral, en el sentido que, en ésta se busca medir el nivel de satisfacción actual del estudiante sobre los servicios recibidos, para proponer mejoras que sean compatibles con el diagnóstico de necesidades que se ha identificado.

EYZAGUIRRE REINOSO, Omar Alberto Juan (2016), en su tesis doctoral titulada “Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015”, presentada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, concluye que: “se ha podido comprobar que los

estudiantes, presentaban un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico. Se destaca la expectativa que tiene por la gestión universitaria y la actividad académica. Asimismo, se ha establecido que los estudiantes al finalizar el desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel de satisfacción moderado, por el servicio académico recibido. Destacan las dimensiones Enseñanza y Organización Académica. Se ha identificado la existencia de una relación directa y muy significativa entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brindó la universidad durante el desarrollo académico del año 2015. La prueba del Chí cuadrado lo demuestra así. Se pudo comprobar que la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, es intensa. El comportamiento de los componentes (dimensiones) de la expectativa en el impacto en la satisfacción estudiantil, es heterogénea donde destaca la influencia de la actividad administrativa, bienestar estudiantil y la práctica pre profesional. La expectativa ha sido superada por la satisfacción por el servicio académico que se brinda, aunque no en forma significativa. Así frente a un 14,00% de alta expectativa al inicio del año, se aprecia un 21,71% de alta satisfacción la finalización del mismo; frente a un 46,86% de expectativa moderada al inicio, se observa un 49,71% de satisfacción moderada, al finalizar el año”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral, toda vez que en ésta se busca determinar el nivel de satisfacción del estudiante en relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, en el periodo noviembre 2017.

ÁLVAREZ BOTELLO, Julio, CHAPARRO SALINAS, Eva y REYES PÉREZ, Diana (2014), en su artículo titulado “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos

Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”, publicado en la Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación - REICE, de la Universidad Autónoma del Estado de México, se definió que las variables que debían medir la satisfacción de los estudiantes sobre las universidades en el Valle de Toluca serían: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio, infraestructura, concluyeron que “el nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que las variables que mejor fueron calificadas, es decir aquellos en los que los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos, fueron la Capacitación y Habilidad para la enseñanza de los Docentes y el nivel de Autorrealización de los Estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. En cambio, las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente, los resultados demuestran que sí existen diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre la percepción de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas, estos resultados nos permiten percibir oportunidades de mejora sustantivas y particulares para ambos tipos de instituciones. Como conclusión final afirman que es indiscutible que las metodologías e instrumentos aportados por la ciencia Administrativa, que provienen de estudios orientados a organizaciones privadas y otros principalmente orientados al sector público suelen ser utilizados con adecuaciones o adaptaciones al sector educativo, generando propuestas para mejorar elementos específicos dentro de las instituciones educativas. Sin embargo, para

los autores son insuficientes para valorar servicios específicos del sector educativo y sus instituciones”. Finalmente, la investigación pretende ser una aportación dentro de la Gestión Educativa que permita implementar herramientas especializadas, procedimientos, instrumentos y metodologías que contribuyan en el desarrollo de un marco teórico-metodológico de la satisfacción de los usuarios con los servicios educativos cada vez más certera y especializada, que permitan incrementar la calidad educativa Educación Universitaria en general, exigencia básica en el mundo actual”. Este estudio se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que, en este tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior y que además pueda ser predecesor de estudios a nivel Nacional o Internacional.

DÍAZ DE CÓRDOVA, Carmen (2013), en su tesis doctoral que lleva por título “Nivel de Satisfacción de los Estudiantes del I Nivel de Estudios de la Facultad de Enfermería de la UNAP por la Aplicación de un Programa de Consejería Universitaria Iquitos 2012”, presentado en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, concluye que “el método empleado fue el cuantitativo, diseño cuasi experimental. La población estuvo conformada por los estudiantes del I Nivel de estudios de la Facultad de Enfermería, que hicieron un total de 112, la determinación de la muestra fue en forma no probabilística y estuvo conformada por 68 estudiantes del I nivel de estudios, de los cuales, 34 estudiantes pertenecieron al grupo experimental y 34 al grupo control. El instrumento utilizado fue el cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes antes y después de aplicar el Programa de Consejería Universitaria. Los datos se analizaron a través del programa estadístico SPSS versión 20, para el análisis e interpretación de los datos univariados se empleó la estadística descriptiva y en la contrastación de la hipótesis se utilizó

la prueba estadística inferencial paramétrica t de Student con  $\alpha < 0.05$  como criterio de significancia. El nivel de satisfacción en estudiantes del I nivel del grupo experimental, después de la aplicación Programa de Consejería Universitaria fue de 91.2% en el nivel de satisfecho y en el grupo control que no recibieron el programa fue de 67.6% en el nivel de insatisfecho. Esta mejora fue como efecto de la aplicación Programa de Consejería Universitaria, verificándose esta diferencia estadísticamente con la prueba experimental en comparación a los del grupo de control, obteniéndose un resultado que permitió aceptar la hipótesis planteada de la investigación, por lo que se puede concluir que el Programa tuvo un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes”. Esta investigación se relaciona con la presente tesis magistral, en el sentido que el tratamiento estadístico de las encuestas contemplará métodos similares, para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, en el periodo noviembre 2017.

### **2.1.2. BASES TEÓRICAS.**

MASLOW, Abraham (1943), en su “Teoría de la Motivación Humana”, conocida como “Jerarquía de las Necesidades de Maslow”, postula que las necesidades humanas se organizan de forma jerárquica o piramidal dividido en cinco niveles o estratos, ordenados jerárquicamente en función de la importancia que tienen las necesidades para ser cubiertas. De manera que, las necesidades: fisiológicas, de seguridad, de pertinencia, de reconocimiento y de autorrealización (nivel más alto que todo ser humano desea llegar), se satisfacen de forma progresiva. Esta teoría responde al porque la gente se esfuerza, de allí entonces el aporte a la educación fue el proveer un sistema que estimule al estudiante a esforzarse en su desarrollo intelectual, profesional, social y emocional de acuerdo a sus



capacidades y al nivel en que sus necesidades se ajusten, relacionándose con la presente tesis magistral, pues sirva como fundamento para investigar si los servicios académicos y admirativos que brinda Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, cumplen con el nivel de satisfacción y las expectativas de los estudiantes en la formación de especialistas, maestros y doctores, y en la generación de conocimientos que contribuyen al desarrollo integral y sostenible de la amazonía, integrada al mundo.

HERZBERG, Frederick (1959), en su “Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente”, sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. Considera que la asociación de los factores de higiene y los factores motivacionales son los dos factores que contribuyen o a la existencia de satisfacción o insatisfacción del cliente. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, pues sirve como fundamento para investigar si el nivel de satisfacción de los estudiantes, tiene relación significativa con las condiciones de calidad que la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana debe cumplir para ofrecer sus servicios, que vendrían a constituir los factores de higiene y si tienen el compromiso, responsabilidad e interés de formarse como profesional para mejorar sus competencias y satisfacer sus expectativas, que serían los factores motivacionales.

EIGLIER, Pierre y LANGEARD, Eric (1989), plantearon la “Teoría de la Servucción”, como un intento de sistematizar la producción, el proceso de creación y fabricación del servicio. Según sus creadores, la servucción es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características

comerciales y niveles de calidad han sido determinados. Los autores diseñan su sistema con la finalidad de poseer un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación de servicios, quienes distinguen cuatro (4) elementos básicos en el sistema de servucción: (1) El cliente, se trata del consumidor del servicio, coproductor del mismo; es el elemento clave del sistema ya que sin cliente no hay servicio. (2) El Soporte Físico, elemento material necesario para la producción del servicio, del que se servirá el personal en contacto, el cliente o ambos, contempla dos categorías: los instrumentos necesarios para el servicio (muebles, equipos, maquinarias) y el entorno material en el que se desarrolla el servicio (edificio, infraestructura, iluminación, ventilación, etc.). (3) El Personal de Contacto, son la o las personas empleadas por la empresa y cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente (personal administrativo, docentes, personal de servicios, etc.). (4) El Servicio, es el resultado de la interacción de los tres elementos anteriores que constituye el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente, con la mayor calidad posible; es decir el “beneficio” que satisface la necesidad. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, pues sirve como fundamento para investigar la relación que existe entre los elementos físicos y humanos (estudiantes, docentes, personal administrativo, infraestructura y equipamiento), que interviene en la prestación de los servicios que brinda la Escuela de Postgrado de la UNAP, con el nivel de satisfacción de los estudiantes de maestrías, doctorados y segunda especialidad.

McCLELLAND, David (1961), dio a conocer la “Teoría de las Necesidades”, en la que sostiene que la motivación humana abarca tres necesidades dominantes: (1) Necesidad de logro: se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. (2) Necesidad de poder: se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una

manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás. (3) Necesidad de afiliación: se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas; es decir, de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización, en tal sentido, depende del tipo de motivación que guie la conducta del sujeto y su fuerza, indicaría en un momento determinado su rendimiento en una organización, y que podría ser medido a través de evaluación de desempeño. Las necesidades de logro, poder y afiliación, pueden definirse como características de la personalidad y tienen influencia en el desempeño laboral, debido al hecho de que unir metas organizacionales con las individuales favorecen la optimización del esfuerzo en la dirección deseada por la organización o empresa. En la formación de un estudiante de posgrado se observan tres aspectos fundamentales: 1) su capacidad intelectual, 2) la motivación que sostiene y dirige sus actividades académicas y 3) la creatividad que le permite producir resultados originales en su especialidad. Esta teoría tiene relación con la presente tesis magistral, pues sirve como fundamento para investigar qué aspectos motivacionales llevan al estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, a la obtención del grado académico de magister, doctor o segunda especialización.

VROOM, Víctor (1964), planteó la “Teoría de las Expectativas”, en la que afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo (Robbins, 2005, p. 405). En otras palabras, esta teoría dice que la tendencia para actuar en cierta forma, depende de qué tanto la persona esté convencida de que sus acciones lo conducirán a lograr cierto resultado y también de qué tan atractivo resulte este resultado para ella. La lógica de la teoría supone que toda persona se esforzará en su desempeño para lograr obtener aquello que desea,

siempre y cuando piense que es posible lograrlo. Esta teoría incluye tres elementos o variables: 1) Expectativa: Es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado. 2) Fuerza o Instrumentalidad: es el vínculo entre el desempeño y la recompensa, el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular, es el medio para lograr el resultado deseado. 3). Valencia: es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo. La valencia considera los objetivos y las necesidades del individuo. Reconoce la importancia de las necesidades motivacionales de los empleados, supone que el valor de las recompensas, varía entre las personas, en momentos y lugares diferentes. Enfatiza la importancia de que la organización debe proporcionar un medio ambiente que favorezca el desempeño, considerando las diferencias y habilidades de cada empleado, así como sus metas personales (Koontz, 1991, p. 349). En resumen, se puede decir que la clave de esta teoría es entender la relación que existe entre el esfuerzo y el desempeño, la relación entre desempeño y recompensas y, finalmente, la relación entre las recompensas y la satisfacción de las metas u objetivos individuales. Esta teoría tiene relación con la presente tesis magistral, pues la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana es una organización integrada por recursos infraestructura, materiales, equipamiento y recursos humanos, siendo el capital humano el recurso más importante, pues son las personas quienes ejecutan las tareas que llevan a cumplir su misión, a alcanzar su visión y contribuir su rol social, es decir, satisfacer las necesidades de sus usuarios (estudiantes de postgrado) de manera eficaz y eficiente. Cumplir ese objetivo debe ser la meta principal de la organización, y es la motivación uno de los tantos factores que pueden llevar al éxito a cualquier organización.

### 2.1.3. MARCO CONCEPTUAL.

a) Actividades Académicas.

Es el conjunto de acciones que se realiza para el desarrollo de un proceso enseñanza - aprendizaje, en la metodología, producción intelectual, currículo, organización del tiempo, comunicación docente y tutoría; en los cuales participan activamente los estudiantes, docentes, autoridades y sus procedimientos como la enseñanza, la evaluación, la relación estudiante-docente entre otros.

b) Actividades Administrativas.

Se llama así al conjunto de procesos y procedimientos administrativos y reconocimientos, que tiene que ver con apoyo a la actividad académica, como matrícula, cobranza, certificaciones, entre otros.

c) Bienestar Estudiantil.

Se considera así al conjunto de condiciones y actividades que la EPG-UNAP brinda al estudiante, como seguridad física, servicio de transporte, salud, cafetines, servicio de cómputo, internet, entre otros, para generar en él un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

d) Calidad.

Termino subjetivo significa que el producto (bien o servicio) satisface las expectativas y necesidades del cliente. Un producto libre de defectos, es decir es hacer las cosas bien desde el inicio.

e) Calidad de los Servicios Académicos.

Conjunto de características de los servicios académicos que le confieren idoneidad para cumplir con el logro de los objetivos

educativos a entera satisfacción del destinatario final, cuyo objetivo es facilitar el logro de los objetivos educativos de una institución con el máximo de eficiencia posible, a fin de garantizar la contribución efectiva de cada uno de los servicios académicos al logro de los objetivos educativos de una institución.

f) Competencia del Profesorado.

Se refiere a la percepción que tiene el estudiante sobre el nivel de dominio de la materia que imparte el docente (conocimientos teóricos, prácticos y actualizados), así como a la claridad en la transmisión del conocimiento.

g) Contenido del Plan de Estudios.

Hace referencia a la capacidad del profesorado para planificar las asignaturas (asignaturas obligatorias, electivas y contenidos), la utilidad del material docente y el desarrollo de capacidades en los estudiantes.

h) Currículo.

Conjunto de características en las diferentes dimensiones para el logro de competencias en una carrera profesional.

i) Enseñanza – Aprendizaje.

Actividad determinada a aprender los contenidos de acuerdo a las competencias propuestas en el currículo, la interacción de los estudiantes y docentes y universitarios.

j) Estudiante de Postgrado.

Se denomina así a toda aquella persona que ingresa a una Escuela de Postgrado después de haber concluido su estudio universitario y optado su grado de bachiller.

k) Eficiencia.

Consiste en la buena calidad de trabajo, labor o tarea que desarrollan los trabajadores de una institución, para obtener el producto o servicio de calidad, con el mínimo empleo de recursos organizacionales.

l) Eficacia.

Consiste en el mínimo defecto o error que los trabajadores presentan en razón al menor tiempo y recursos empleados, es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos.

m) Infraestructura y Servicios Universitarios.

Es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo. Dentro de ellos se puede mencionar las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento

n) Nivel de Satisfacción del Servicio Académico.

Es el estado de ánimo del estudiante que resulta de la percepción del servicio académico que recibe, con sus expectativas.

o) Percepción de la Calidad.

Es la forma como los estudiantes examinan, seleccionan, ordenan e interpretan los estímulos relacionados a las actitudes y comportamiento del profesorado, la competencia profesional, el contenido del plan de estudios de la titulación, las instalaciones y equipamiento, la organización de la enseñanza, para formarse una imagen con relación a un servicio.

p) Procesos Académicos.

Son todos los pasos administrativos y académicos que el ingresante – estudiantes cumple, con todos los requisitos del caso.

q) Satisfacción del Usuario.

Es el resultado de entregar un bien o un servicio que cumple con las necesidades y expectativas del cliente, definidas o implícitas.

r) Servicios Universitarios.

Son actividades complementarias dirigidas a mejorar las condiciones para una actividad académica efectiva, entre estos servicios se puede mencionar, al de biblioteca, al servicio de transportes, entre otros.

#### **2.1.4. MARCO LEGAL.**

a) Ley N° 30220 – Ley Universitaria.

Mediante este dispositivo legal se norma la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades públicas y privadas. Asimismo, se promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

b) Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU.

Mediante este dispositivo legal se establece la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, cuyo objetivo es la organización sistémica de todos los actores involucrados en la educación superior universitaria y el desarrollo de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), que permita una óptima provisión del servicio educativo en este nivel, quedando definido el objetivo general, los



principios, pilares y lineamientos, así como las acciones estratégicas e instancias responsables en el aseguramiento de las condiciones de calidad educativa universitaria en todo el país.

- c) Resolución del Consejo Directivo N° 006-2015-SUNEDU/CD.  
Con este dispositivo legal se aprueba el “Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano”, que contiene: el Modelo de Licenciamiento Institucional (Anexo N° 01), las Condiciones Básicas de Calidad – CBC (Anexo N° 02), el Plan de Implementación Progresiva del proceso de Licenciamiento (Anexos N° 03) y el Cronograma - Solicitud de Licenciamiento Institucional (Anexo N° 04), cuya aplicación es de obligatorio cumplimiento.
  
- d) Resolución del Consejo Directivo N° 008-2015-SUNEDU/CD.  
Con este dispositivo legal se aprueba el “Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional” de competencia de la SUNEDU, que le permita verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario.
  
- e) Resolución de la Asamblea Estatutaria N° 001-2014-AE-UNAP.  
Con este dispositivo se establece el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Modificado por la Comisión Revisora del Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, designada por Resolución de la Asamblea Universitaria 003- 2016-AU-UNAP del 22 de julio de 2016. el mismo que consta de trece (13) títulos, setenta y dos (72) capítulos, trescientos cuarenta y tres (343) artículos y nueve (9) disposiciones complementarias, transitorias, modificatorias, finales y derogatorias y forma parte integrante de la presente resolución

f) Resolución Directoral N° 0216-2016-EPG-UNAP.

A través de este dispositivo se aprueba el Reglamento Académico de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, que tiene por finalidad establecer las normas, procedimientos generales y los requisitos mínimos para la creación y el funcionamiento de las actividades académicas de los programas de maestrías, doctorado, segunda especialización profesional y diplomados.

g) Resolución del Consejo Universitario N° 007-2016-CU-UNAP.

En esta Resolución se establece el Código de Ética del Investigador de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se busca que todos los investigadores se fortalezcan en una cultura de principios, valores y deberes, que permitan garantizar una relación armoniosa entre los investigadores, las instancias de control y de cooperación local, regional, nacional e internacional, propiciando la generación, transferencia, distribución y difusión de conocimientos; así como el desarrollo profesional de los investigadores, en concordancia con los fines de la UNAP.

h) Resolución Directoral N° 0375-2016-EGP-UNAP – Ratificado con Resolución Rectoral N° 0740-2016-UNAP.

Por intermedio del presente reglamento se establecen las normas y procedimientos a seguirse para la obtención de los Grados Académicos de Magister, Doctor y Título de Segunda Especialidad Profesional de los Programas que oferta la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) o de otras universidades nacionales y extranjeras.

## 2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES.

### 2.2.1. VARIABLES.

#### a) Variable Dependiente (Y)

Y : Satisfacción del Estudiante

#### b) Variables Independientes (X)

X<sub>1</sub> : Servicios Académicos.

X<sub>2</sub> : Servicios Administrativos.

### 2.2.2. INDICADORES E ÍNDICES.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
<b>Independiente (X):</b>  1. Servicios Académicos          2. Servicios Administrativos	1. Nivel de satisfacción en relación al currículo y plan de estudios	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	2. Nivel de satisfacción en relación a la plana docente	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	3. Nivel de satisfacción en relación al fomento a la investigación	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	4. Nivel de satisfacción en relación a los horarios de clases	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	5. Nivel de satisfacción en relación a la infraestructura y equipamiento	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	1. Nivel de satisfacción en relación a la atención y orientación al estudiante	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	2. Nivel de satisfacción en relación al tiempo de duración de los trámites	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
<b>Dependiente (Y):</b> 1. Satisfacción del Estudiante	3. Nivel de satisfacción en relación al trato del personal administrativos	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	4. Nivel de satisfacción en relación al horario de atención	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	1. Nivel de satisfacción con los servicios académicos	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho
	2. Nivel de satisfacción con los servicios administrativos	➤ Satisfecho ➤ A medias ➤ Insatisfecho

### 2.3. HIPÓTESIS.

#### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana en el periodo noviembre 2017, se muestran insatisfechos en relación a los servicios recibidos.

#### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1. Los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios académicos son: currículo y plan de estudios, plana docente, fomento a la investigación, horarios de clases, infraestructura y equipamiento.
2. Los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios administrativos son: atención y orientación al estudiante, tiempo de duración de los trámites, trato del personal administrativo, y horario de atención.

## CAPÍTULO III

### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es Descriptivo, porque se busca determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios brindados por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, en el periodo noviembre 2017, de acuerdo a cómo se presentaron.

### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño que se empleó en la investigación fue el No Experimental, porque no se sometió a experimento alguno a los elementos integrantes de la investigación, ni se alteró el entorno. Se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### POBLACIÓN.

La Población del presente estudio comprendió a todos los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana que, en la actualidad, asciende a (920) estudiantes.

#### MUESTRA.

Para determinar el tamaño de la Muestra, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = Nivel de Confianza      1.96

E = Error de Estimación      0.05

p = Probabilidad a favor 0.50  
q = Probabilidad en Contra 0.50  
N = Tamaño de la Muestra 920

$$n = \frac{(3.8416) * (0.25) * (920)}{(0.0025) * (919) + (0.9604)}$$

**n = 271**

De acuerdo a esto, la Muestra estuvo constituida por (271) estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Para la selección de los sujetos se empleó el muestreo aleatorio simple o al azar sin restricciones hasta completar el tamaño de la muestra (271).

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la Entrevista. Ésta técnica estuvo orientada a la recolección de datos referidos al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

#### **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el Cuestionario, el mismo que ha sido elaborado teniendo en cuenta los indicadores e índices de la presente investigación.

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró el instrumento de medición.
- Se solicitó autorización a las autoridades de la Escuela de Postgrado - UNAP para aplicar el instrumento de medición.
- Se sometió el instrumento de medición a juicio de expertos.
- Se aplicó una “prueba piloto” al 10% de la muestra.
- Se elaboró un cronograma para la aplicación del instrumento de medición, en relación a la frecuencia de horarios asignado al estudiante.
- El instrumento se aplicó de lunes a sábados horario nocturno, domingos horario matinal.
- La recolección de los datos fue aplicada por los autores de la presente tesis.

### **3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.**

- Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico Epi Info 7.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y del análisis bivariado.
- Asimismo, se hizo uso de las frecuencias simples y relativas (covarianza muestral).
- Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información de las variables estudiadas.
- Finalizado el análisis de la información se procedió a la eliminación de los instrumentos de recolección de datos.
- Posteriormente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

### **3.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.**

- La participación de los sujetos de estudio fue en forma voluntaria. Se respetó la decisión de los estudiantes que no quisieron participar de la encuesta y se respetó su determinación, dejándoles fuera del estudio.
- Se respetaron los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS.

La presentación de los resultados se lleva a cabo mediante: el análisis univariado, en el que se muestra uno a uno el comportamiento de las variables y sus características más significativa; y el análisis bivariado que consiste en cruzar la variable dependiente (Satisfacción del Estudiante) con cada una de las respuestas del instrumento de medición, incluidas las variables independientes. A continuación, el detalle.

### ANÁLISIS UNIVARIADO.

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 01, el mayor número de encuestados tienen entre 25 y 30 años representando el 29.89% del total, seguido de los que tienen entre 30 y 35 años con el 25.83%. La suma de estas dos categorías hace un total de 55.72%, lo que demuestra que los estudiantes se concentran entre 25 y 35 años edad, siendo relativamente jóvenes para seguir un programa de Postgrado.

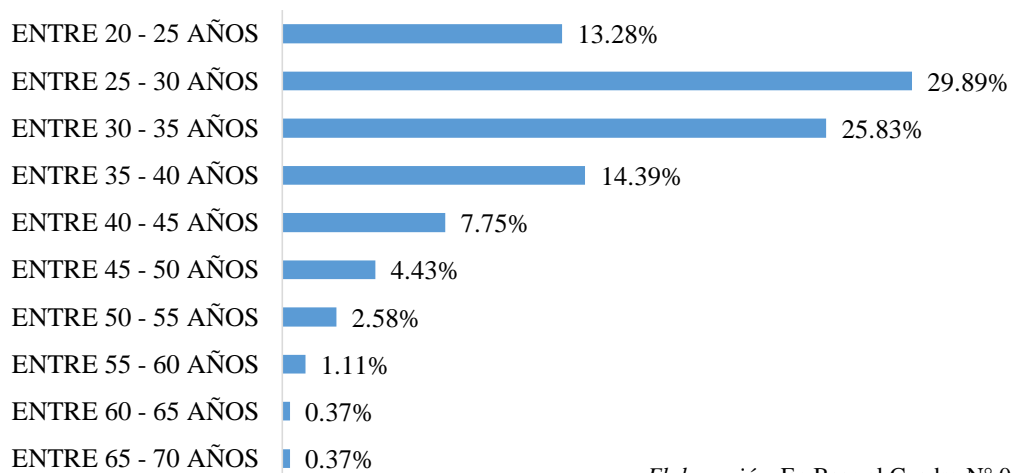
**Cuadro N° 01**

**EDAD DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA ESCUELA DE  
POSTGRADO DE LA UNAP, NOVIEMBRE 2017**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
ENTRE 20 - 25 AÑOS	36	13.28%	13.28%
ENTRE 25 - 30 AÑOS	81	29.89%	43.17%
ENTRE 30 - 35 AÑOS	70	25.83%	69.00%
ENTRE 35 - 40 AÑOS	39	14.39%	83.39%
ENTRE 40 - 45 AÑOS	21	7.75%	91.14%
ENTRE 45 - 50 AÑOS	12	4.43%	95.57%
ENTRE 50 - 55 AÑOS	7	2.58%	98.15%
ENTRE 55 - 60 AÑOS	3	1.11%	99.26%
ENTRE 60 - 65 AÑOS	1	0.37%	99.63%
ENTRE 65 - 70 AÑOS	1	0.37%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 01**  
**EDAD DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA ESCUELA DE**  
**POSTGRADO DE LA UNAP, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 01.

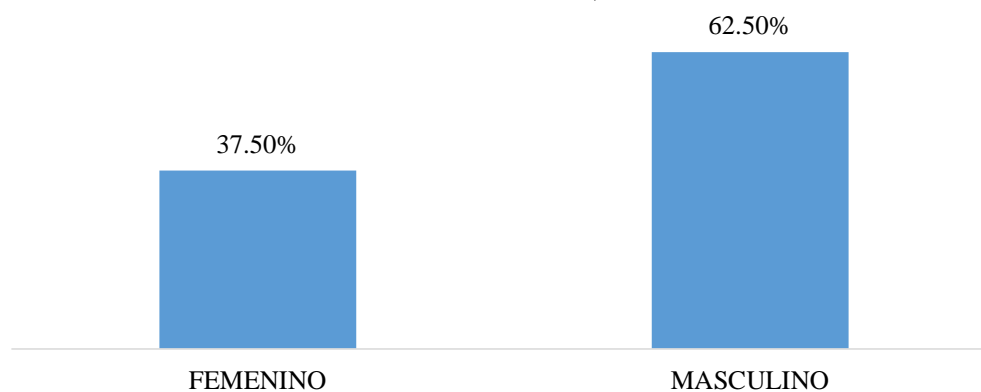
El 62.50% de los encuestados son de sexo Masculino, mientras que el 37.50% pertenecen al sexo Femenino.

**Cuadro N° 02**  
**SEXO DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA ESCUELA DE**  
**POSTGRADO DE LA UNAP, NOVIEMBRE 2017**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
FEMENINO	102	37.50%	37.50%
MASCULINO	169	62.50%	100.00%
<b>TOTAL</b>	271	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 02**  
**SEXO DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA ESCUELA DE**  
**POSTGRADO DE LA UNAP, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 02.

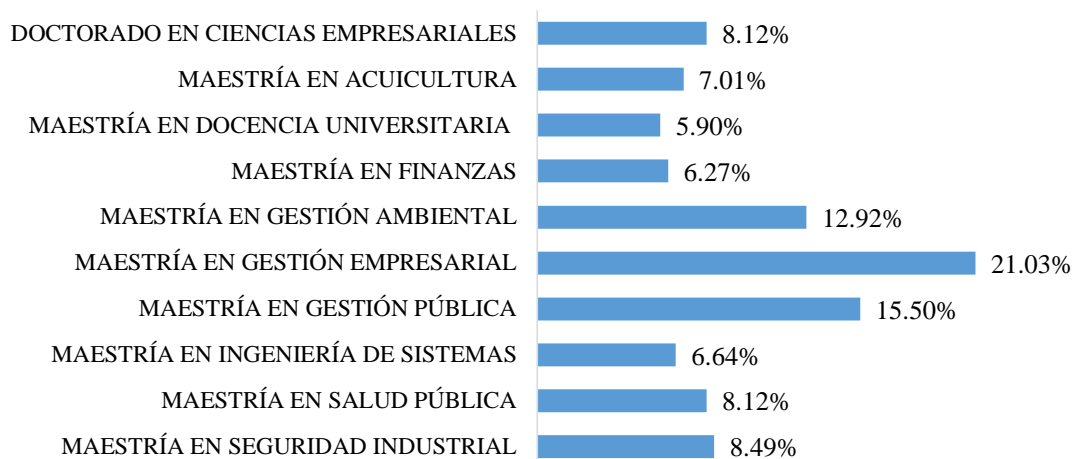
De acuerdo al Cuadro N° 03, el 21.30% de los encuestados vienen cursando el Programa de Maestría en Gestión Empresarial y se ubican en el primer lugar. En segunda ubicación se hallan los estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública con el 15.50% de los encuestados y, en tercer puesto destacan los estudiantes de la Maestría en Gestión Ambiental con el 12.92% de los encuestados. Las tres Maestrías antes señaladas suman el 49.45%; es decir, la mitad de los estudiantes encuestados.

**Cuadro N° 03**  
**PROGRAMA DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNAP, NOVIEMBRE 2017**

PROGRAMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES	22	8.12%	8.12%
MAESTRÍA EN ACUICULTURA	19	7.01%	15.13%
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	16	5.90%	21.03%
MAESTRÍA EN FINANZAS	17	6.27%	27.31%
MAESTRÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL	35	12.92%	40.22%
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL	57	21.03%	61.25%
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	42	15.50%	76.75%
MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS	18	6.64%	83.39%
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA	22	8.12%	91.51%
MAESTRÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL	23	8.49%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 03**  
**PROGRAMA DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNAP, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 03.

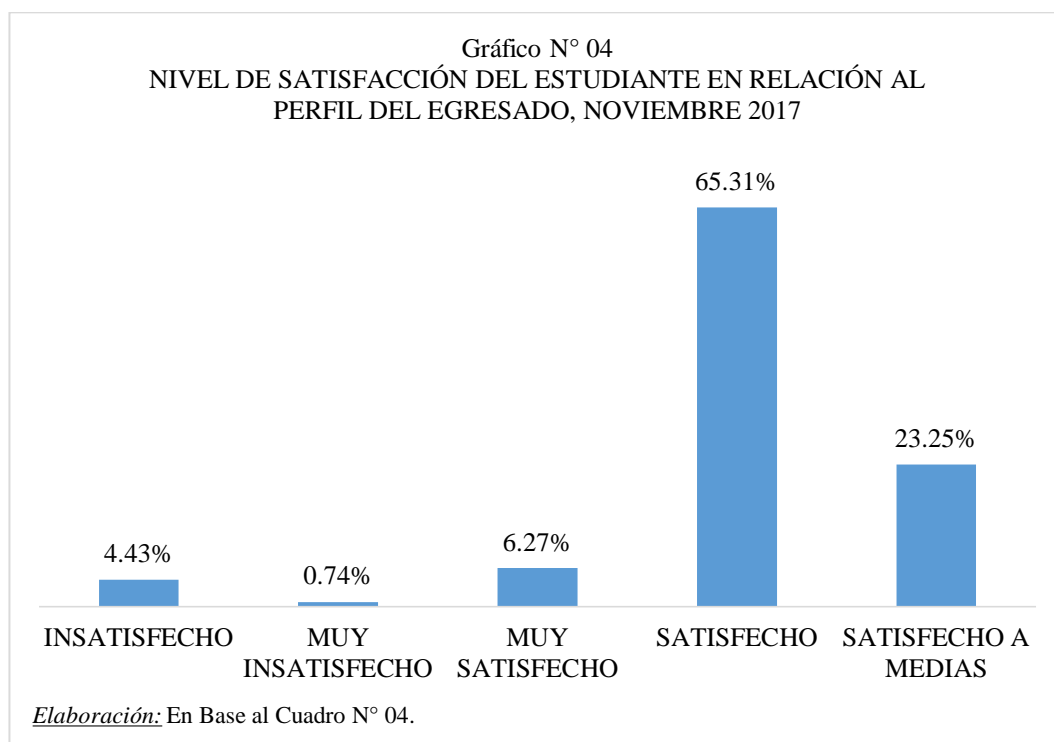
De acuerdo a lo mostrado en el Cuadro N° 04, se puede afirmar que el 65.31% de los encuestados se muestran “Satisfechos” con el perfil del egresado de cada uno de los programas.

**Cuadro N° 04**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN AL PERFIL DEL EGRESADO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	12	4.43%	4.43%
MUY INSATISFECHO	2	0.74%	5.17%
MUY SATISFECHO	17	6.27%	11.44%
SATISFECHO	177	65.31%	76.75%
SATISFECHO A MEDIAS	63	23.25%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



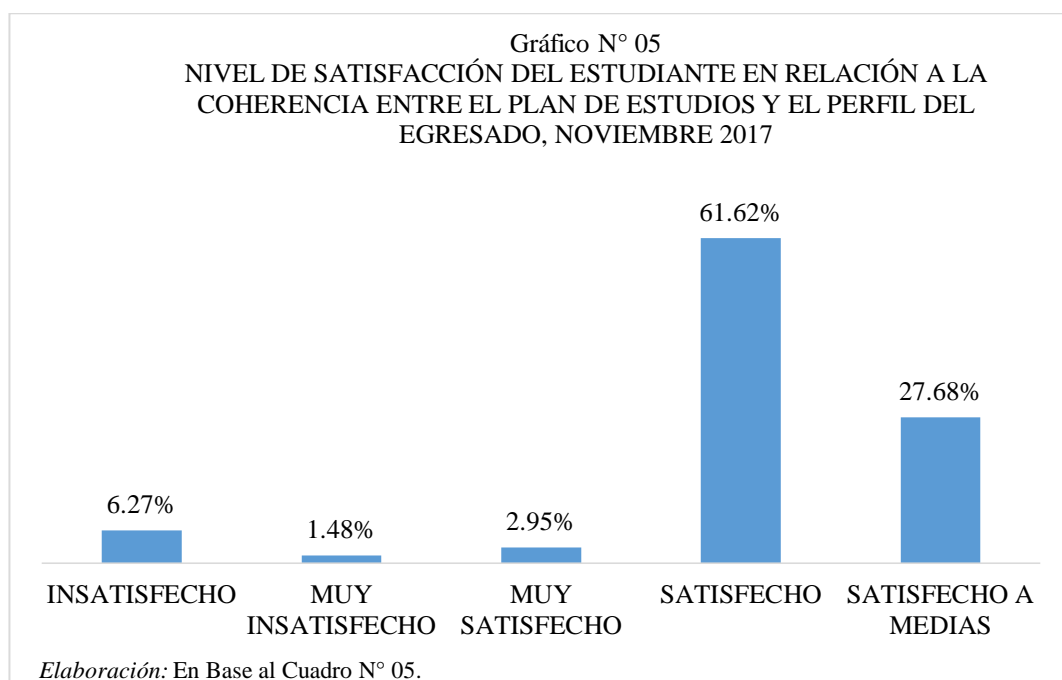
Del mismo modo, en el Cuadro N° 05 se da a conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a la coherencia entre el plan de estudios y el perfil del egresado, donde el 61.62% se encuentran “Satisfechos”, lo que representa una respuesta positiva. La segunda mayor respuesta corresponde a los que manifestaron sentirse “Satisfecho a Medias” con el 27.68%.

**Cuadro N° 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA COHERENCIA ENTRE EL PLAN DE ESTUDIOS Y EL PERFIL DEL EGRESADO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	17	6.27%	6.27%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	7.75%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	10.70%
SATISFECHO	167	61.62%	72.32%
SATISFECHO A MEDIAS	75	27.68%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



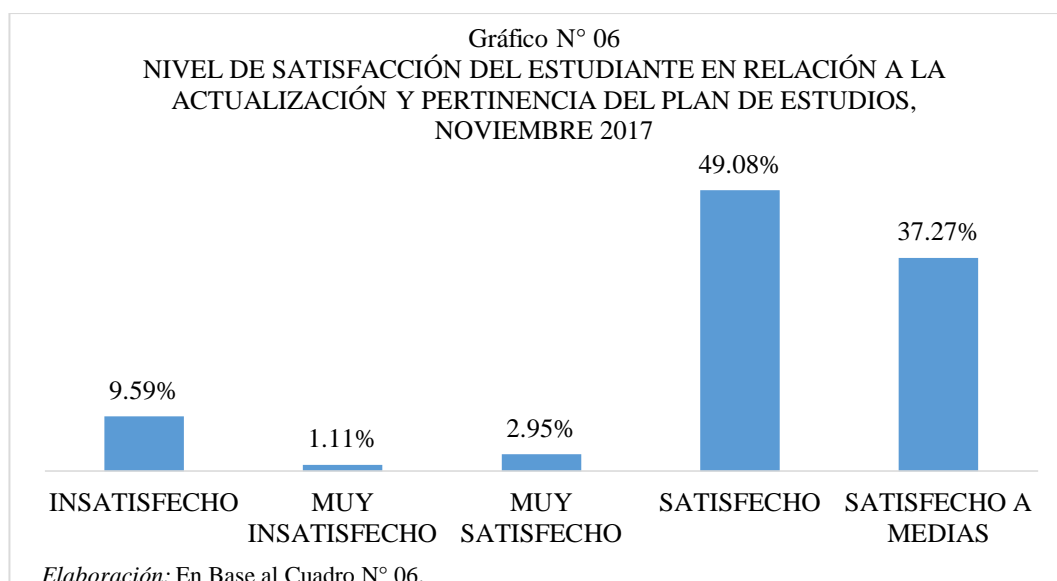
Por otro lado, en el Cuadro N° 06 se muestra el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la actualización y pertinencia del plan de estudios, con un 49.08% que manifiestan sentirse “Satisfechos” lo que resulta muy positivo ya que existe la percepción del estudiante que los programas de Postgrado ofertados son muy actualizados y de vanguardia. Por otro lado, el 37.27% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”, representa una cantidad importante de encuestados que valdría la pena indagar el motivo de su respuesta y qué se sugiere para mejorar. En oposición, el 9.59% de los encuestados dijeron sentirse “Insatisfechos”.

**Cuadro N° 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA ACTUALIZACIÓN Y PERTINENCIA DEL PLAN DE ESTUDIOS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	26	9.59%	9.59%
MUY INSATISFECHO	3	1.11%	10.70%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	13.65%
SATISFECHO	133	49.08%	62.73%
SATISFECHO A MEDIAS	101	37.27%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

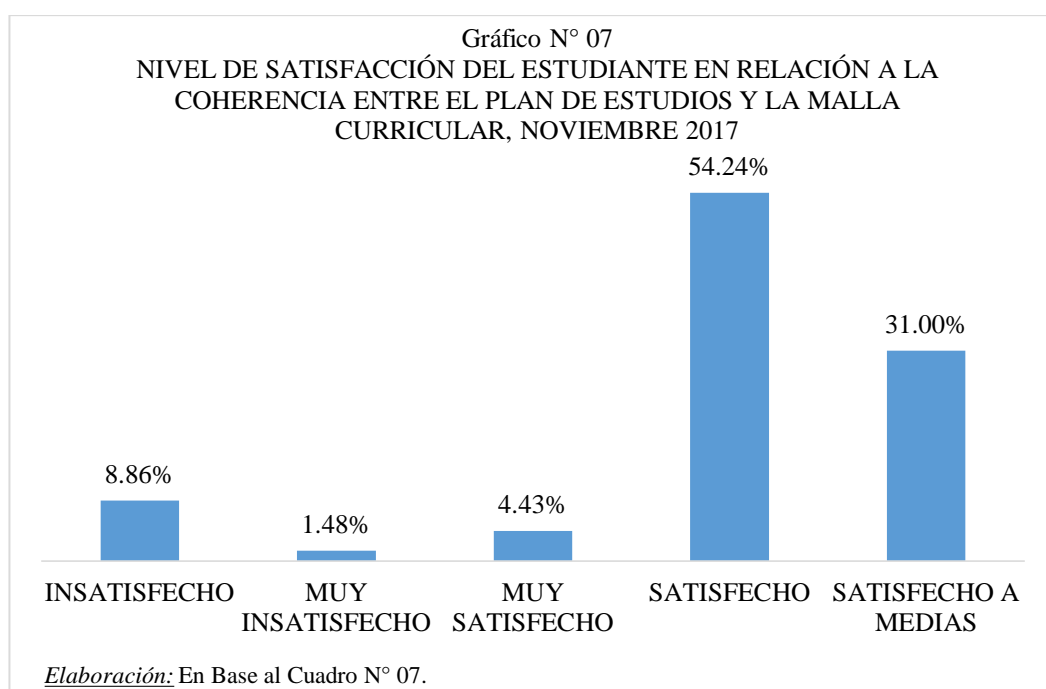


En el Cuadro N° 07, el 54.24% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos” con la coherencia entre el plan de estudios y la malla curricular, lo que resulta sumamente positivo ya que existe la percepción que los cursos tienen una correcta secuencialidad y, además, contienen los puntos contemplados en la sumilla. La segunda mayor respuesta corresponde a aquellos que manifiestan estar “Satisfechos a Medias”, y representan el 31.00% de los estudiantes encuestados. La suma de estas dos categorías asciende a 85.24%.

**Cuadro N° 07**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA**  
**COHERENCIA ENTRE EL PLAN DE ESTUDIOS Y LA MALLA CURRICULAR,**  
**NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	24	8.86%	8.86%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	10.33%
MUY SATISFECHO	12	4.43%	14.76%
SATISFECHO	147	54.24%	69.00%
SATISFECHO A MEDIAS	84	31.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

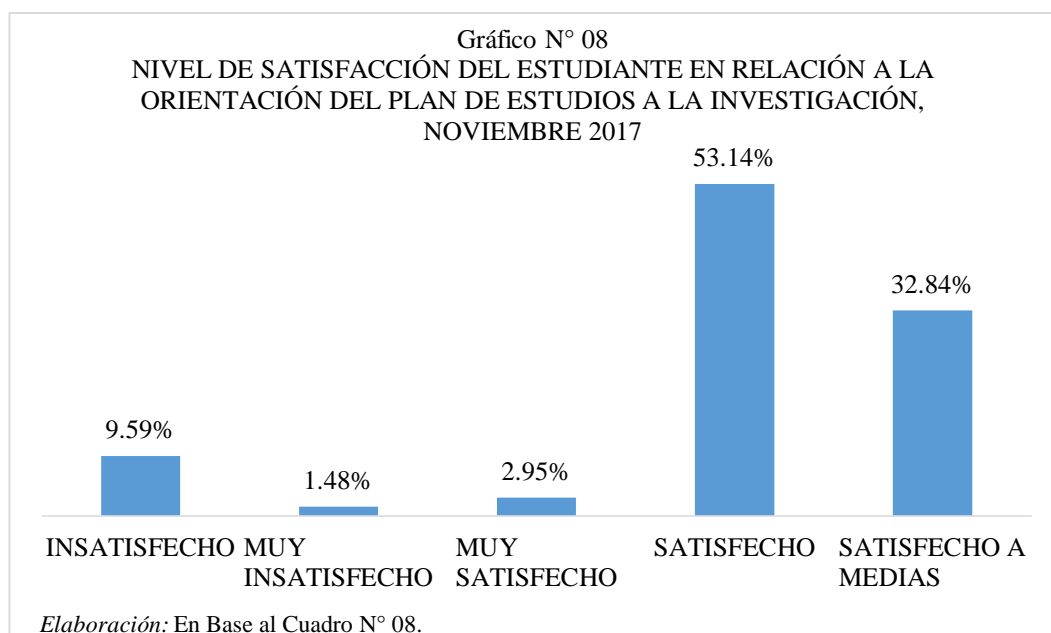


Cuando se indagó sobre el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la orientación del plan de estudios a la investigación, el 53.14% dijo sentirse “Satisfecho”, respuesta destacable ya que constituye más de la mitad de los encuestados. La segunda ubicación corresponde a los respondieron que se encuentran “Satisfechos a Medias” y equivale al 32.84% de la muestra. Este segmento de estudiantes constituye el segmento que deben ser incorporados al de “Satisfechos”, por lo que se debe indagar a qué se debe su nivel de insatisfacción para buscar superarlas.

**Cuadro N° 08**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA**  
**ORIENTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS A LA INVESTIGACIÓN,**  
**NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	26	9.59%	9.59%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	11.07%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	14.02%
SATISFECHO	144	53.14%	67.16%
SATISFECHO A MEDIAS	89	32.84%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





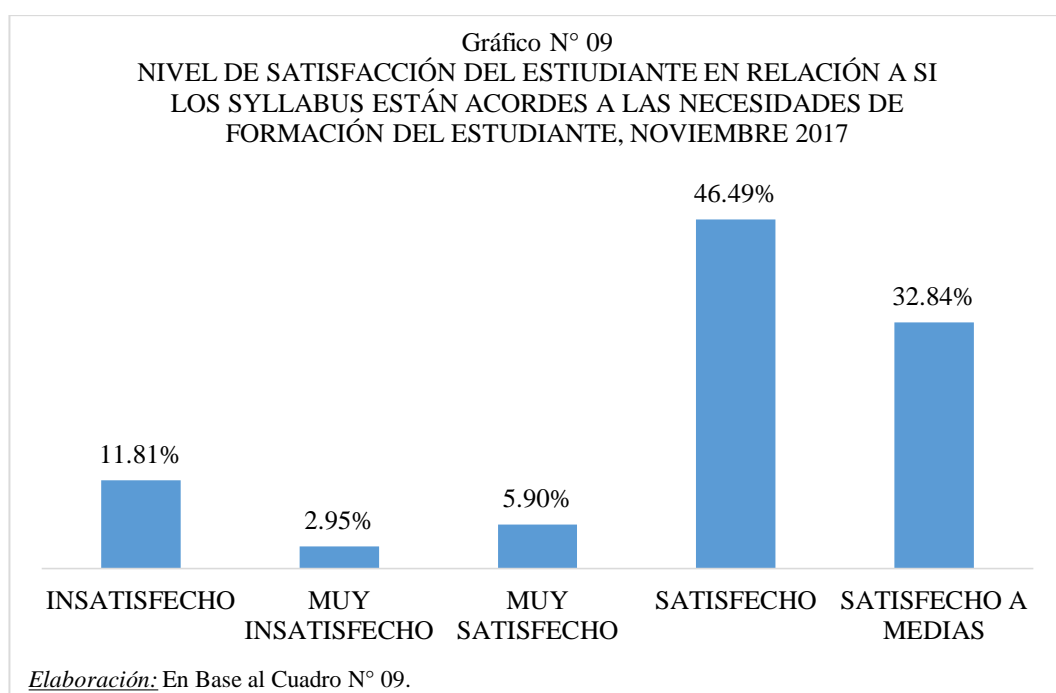
La concordancia de los syllabus a las necesidades de formación del estudiante, se puede ver en el Cuadro N° 09, resaltando que el 46.49% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos”. Por otro lado, la segunda concentración de respuestas es para la categoría “Satisfecho a Medias”, con un valor de 32.84% de los encuestados. Esta situación debe llamar a la reflexión, ya que el syllabus es el documento oficial que reglamenta el desarrollo del curso, así como el contenido temático que debe plasmar lo señalado por la sumilla, concordante con la malla curricular y el perfil del egresado.

**Cuadro N° 09**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A SI LOS SYLLABUS ESTÁN ACORDES A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN DEL ESTUDIANTE, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	32	11.81%	11.81%
MUY INSATISFECHO	8	2.95%	14.76%
MUY SATISFECHO	16	5.90%	20.66%
SATISFECHO	126	46.49%	67.16%
SATISFECHO A MEDIAS	89	32.84%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



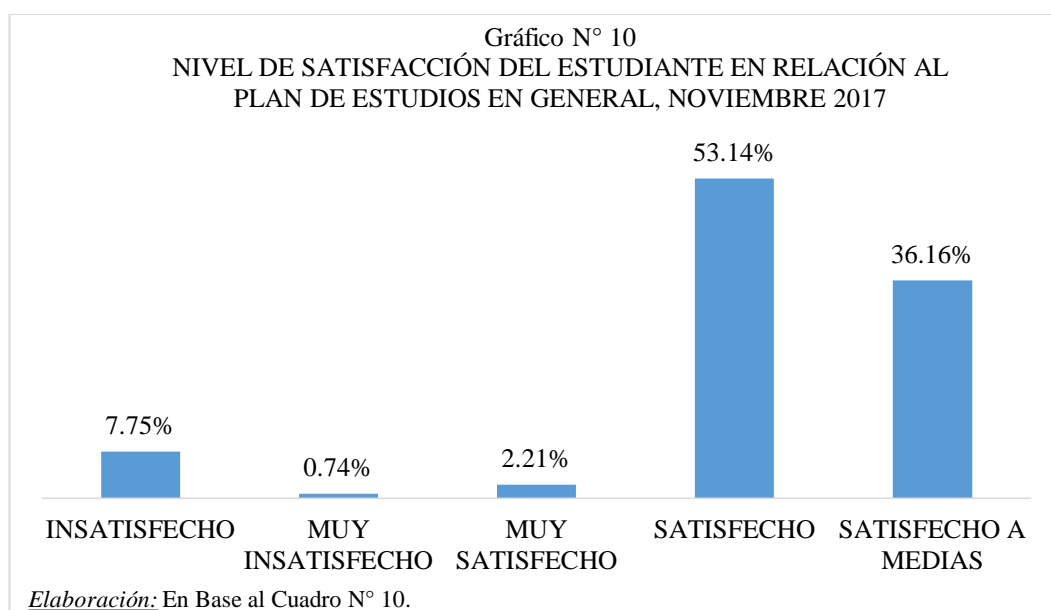
En el Cuadro N° 10, se muestra el nivel de satisfacción del estudiante en relación al plan de estudios en general, correspondiendo el mayor porcentaje a los que manifiestan sentirse “Satisfechos” con el 53.14%. Si bien es cierto, los estudiantes satisfechos superan la mitad de los encuestados, esta cifra debería ser superior, ya que no se concibe que alguien esté estudiando con un plan de estudios que no se sienten a gusto. La segunda ubicación es para los que manifestaron sentirse “Satisfecho a Medias” y representa el 36.16% de los encuestados, situación que debe llamar la atención ya que es un valor relativamente grande.

**Cuadro N° 10**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN AL PLAN DE ESTUDIOS EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	21	7.75%	7.75%
MUY INSATISFECHO	2	0.74%	8.49%
MUY SATISFECHO	6	2.21%	10.70%
SATISFECHO	144	53.14%	63.84%
SATISFECHO A MEDIAS	98	36.16%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



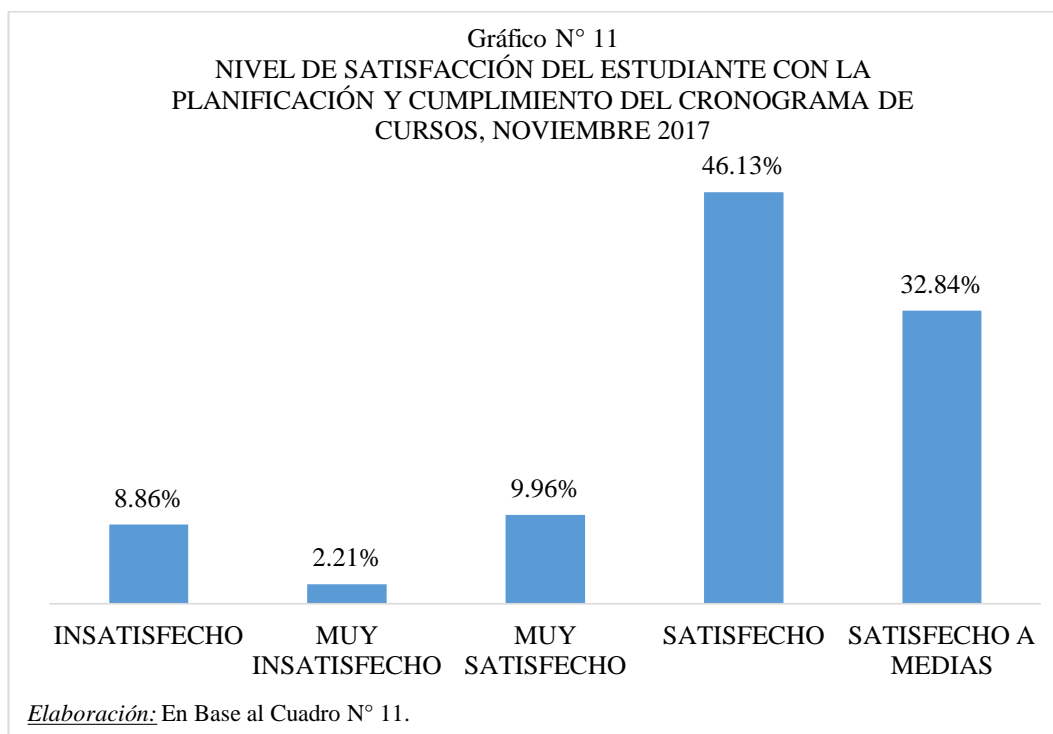
Según lo mostrado en el Cuadro N° 11, el 46.13% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos” con la planificación y cumplimiento del cronograma.

**Cuadro N° 11**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON LA PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CURSOS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	24	8.86%	8.86%
MUY INSATISFECHO	6	2.21%	11.07%
MUY SATISFECHO	27	9.96%	21.03%
SATISFECHO	125	46.13%	67.16%
SATISFECHO A MEDIAS	89	32.84%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



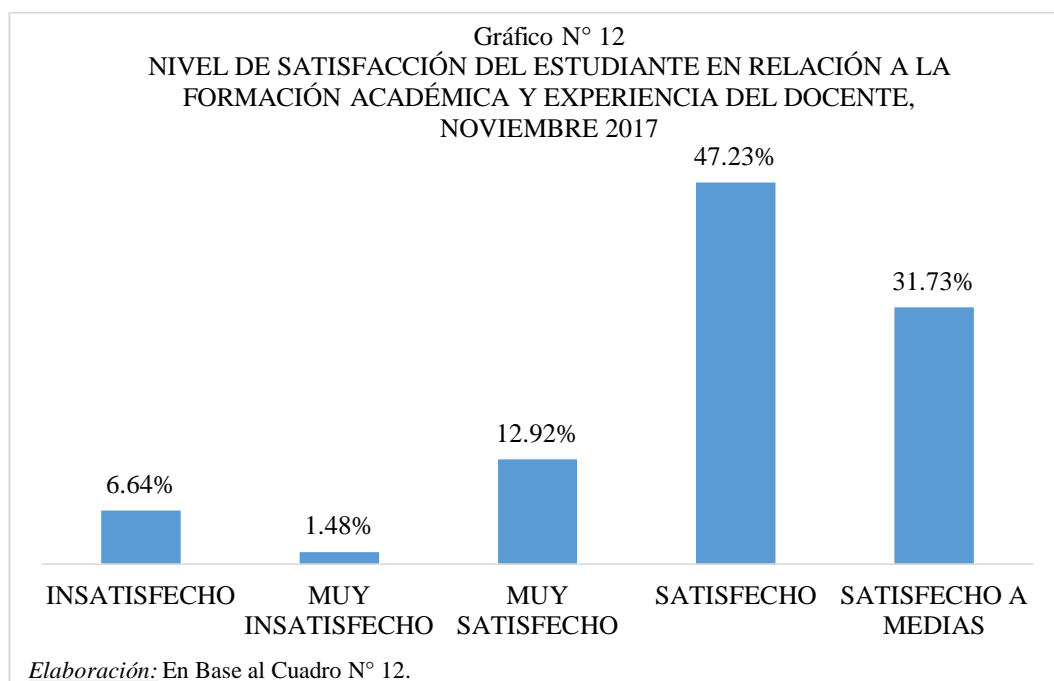
En el Cuadro N° 12, el 47.23% de los encuestados manifestaron sentirse “Satisfechos” con la formación académica y experiencia del docente, y se ubican en primer lugar.

**Cuadro N° 12**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DEL DOCENTE, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	18	6.64%	6.64%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	8.12%
MUY SATISFECHO	35	12.92%	21.03%
SATISFECHO	128	47.23%	68.27%
SATISFECHO A MEDIAS	86	31.73%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



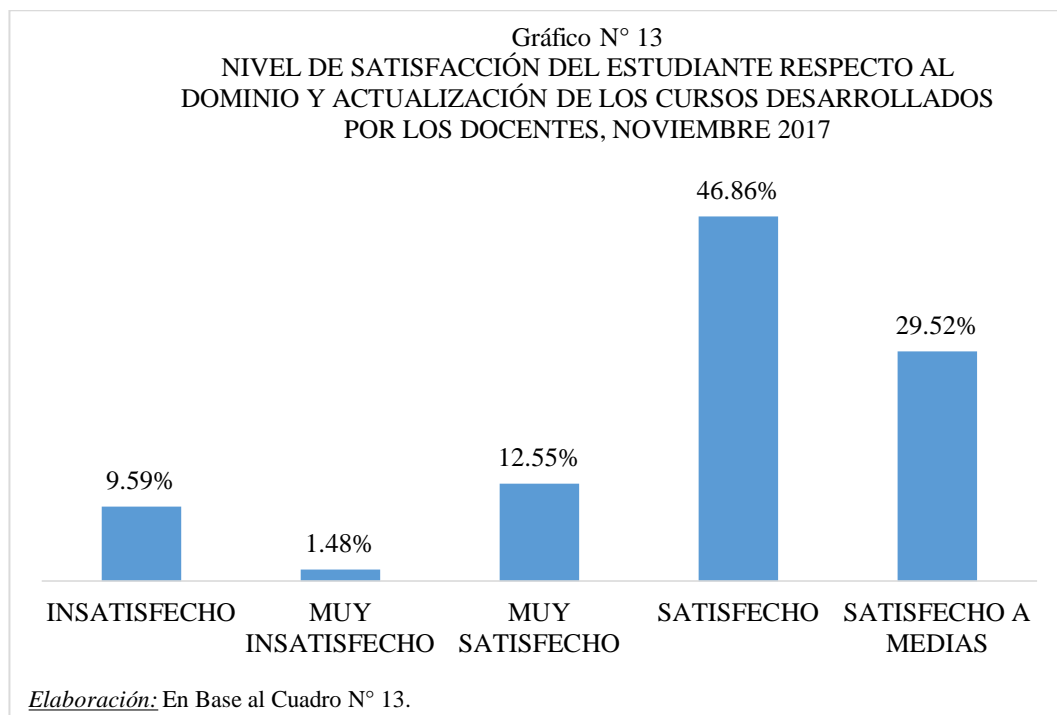
En el Cuadro N° 13, el 46.86% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos” y consideran que los docentes dominan los cursos que dictan y se hallan actualizados. La segunda mayor respuesta es para aquellos que manifestaron estar “Satisfechos a Medias” y que representan el 29.52%.

**Cuadro N° 13**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO AL DOMINIO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS CURSOS DESARROLLADOS POR LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	26	9.59%	9.59%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	11.07%
MUY SATISFECHO	34	12.55%	23.62%
SATISFECHO	127	46.86%	70.48%
SATISFECHO A MEDIAS	80	29.52%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



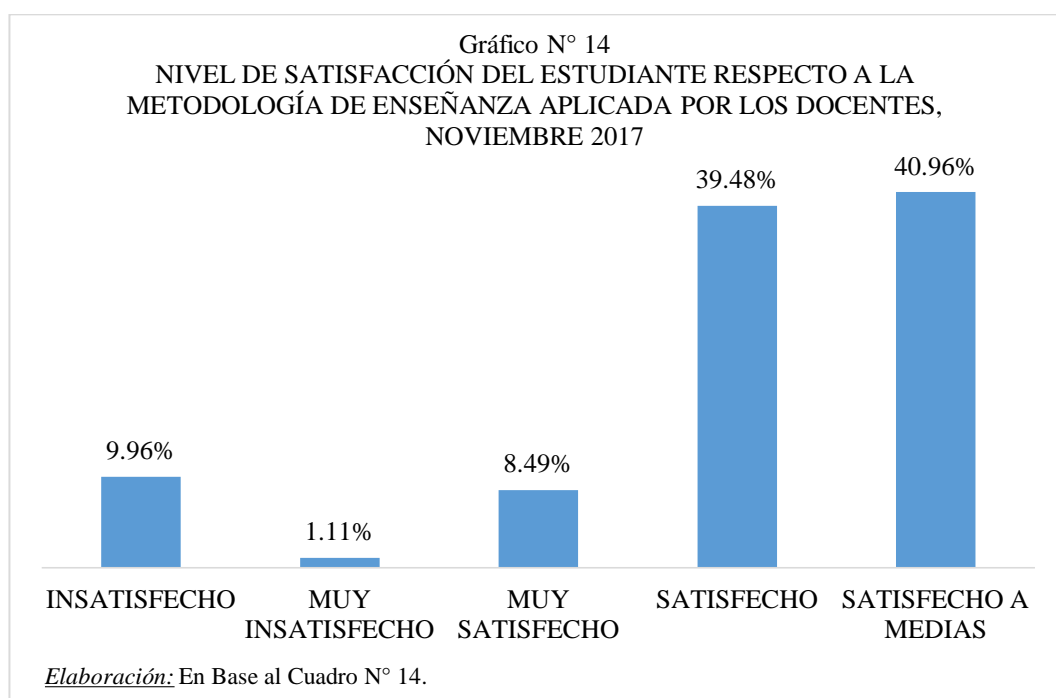
Por otro lado, en el Cuadro N° 14, se señala el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a la metodología de enseñanza aplicada por los docentes, destacando en primer lugar el 40.96% de los encuestados que dijeron sentirse “Satisfechos a Medias”.

**Cuadro N° 14**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA APLICADA POR LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	27	9.96%	9.96%
MUY INSATISFECHO	3	1.11%	11.07%
MUY SATISFECHO	23	8.49%	19.56%
SATISFECHO	107	39.48%	59.04%
SATISFECHO A MEDIAS	111	40.96%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



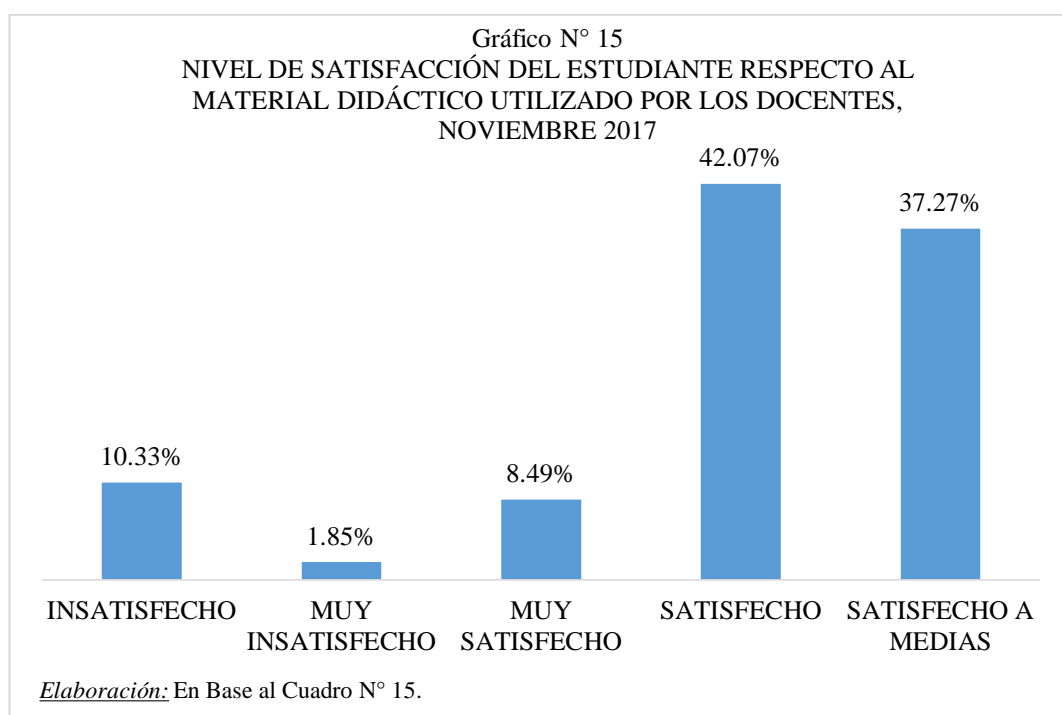
En el Cuadro N° 15, el 42.07% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos” en relación al material utilizado por los docentes, seguidos muy de cerca por los que respondieron sentirse “Satisfecho a Medias” y que representa el 37.27% de los encuestados. Dentro de las respuestas positivas tenemos a “Muy Satisfecho” con 8.49% y “Satisfechos” con 42.07%, los que sumados dan la cifra de 50.56%; es decir, más de la mitad de los encuestados se mostraron de acuerdo con el material didáctico utilizado por el docente en clases.

**Cuadro N° 15**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO AL MATERIAL DIDÁCTICO UTILIZADO POR LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	28	10.33%	10.33%
MUY INSATISFECHO	5	1.85%	12.18%
MUY SATISFECHO	23	8.49%	20.66%
SATISFECHO	114	42.07%	62.73%
SATISFECHO A MEDIAS	101	37.27%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



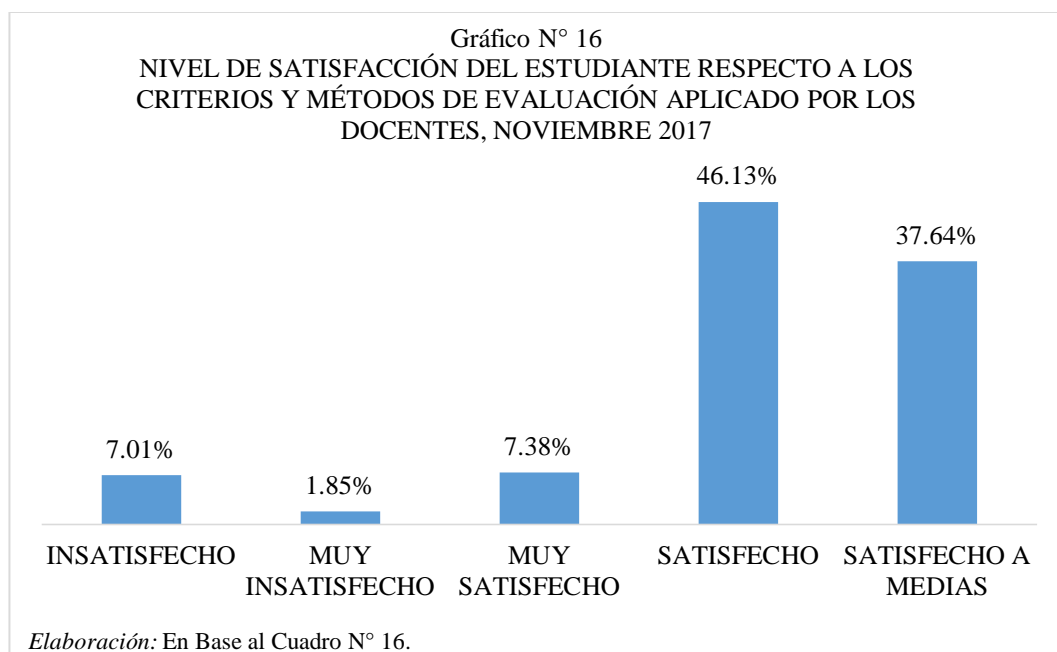
En el Cuadro N° 16, se puede observar el nivel de satisfacción del estudiante en relación a los criterios y métodos de evaluación aplicados por los docentes, mostrándose “Satisfechos” el 46.13% de los encuestados. En segundo lugar, se hallan los encuestados que dijeron sentirse “Satisfechos a Media” y que ascienden a 37.64%. La tercera ubicación es para los que manifestaron sentirse “Muy Satisfechos”, y representan el 7.38% de los estudiantes encuestados.

**Cuadro N° 16**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LOS CRITERIOS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN APLICADO POR LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	19	7.01%	7.01%
MUY INSATISFECHO	5	1.85%	8.86%
MUY SATISFECHO	20	7.38%	16.24%
SATISFECHO	125	46.13%	62.36%
SATISFECHO A MEDIAS	102	37.64%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





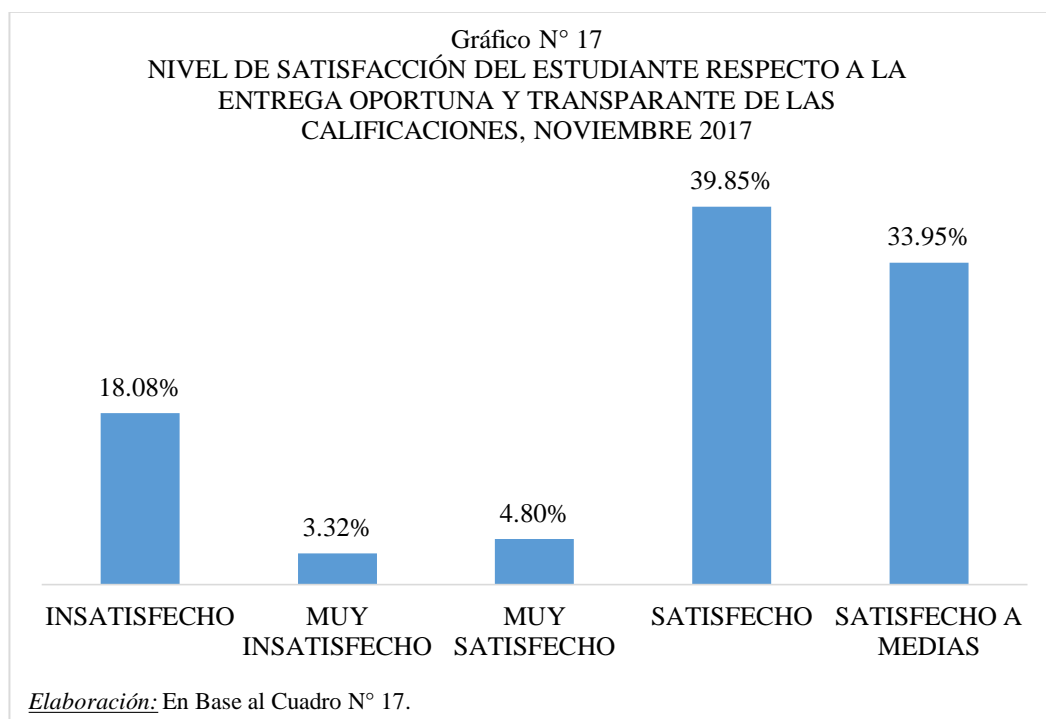
En el Cuadro N° 17, el 39.85% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos” con la entrega oportuna y transparente de las calificaciones.

**Cuadro N° 17**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO  
A LA ENTREGA OPORTUNA Y TRANSPARENTE  
DE LAS CALIFICACIONES, NOVIEMBRE 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>
INSATISFECHO	49	18.08%	18.08%
MUY INSATISFECHO	9	3.32%	21.40%
MUY SATISFECHO	13	4.80%	26.20%
SATISFECHO	108	39.85%	66.05%
SATISFECHO A MEDIAS	92	33.95%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



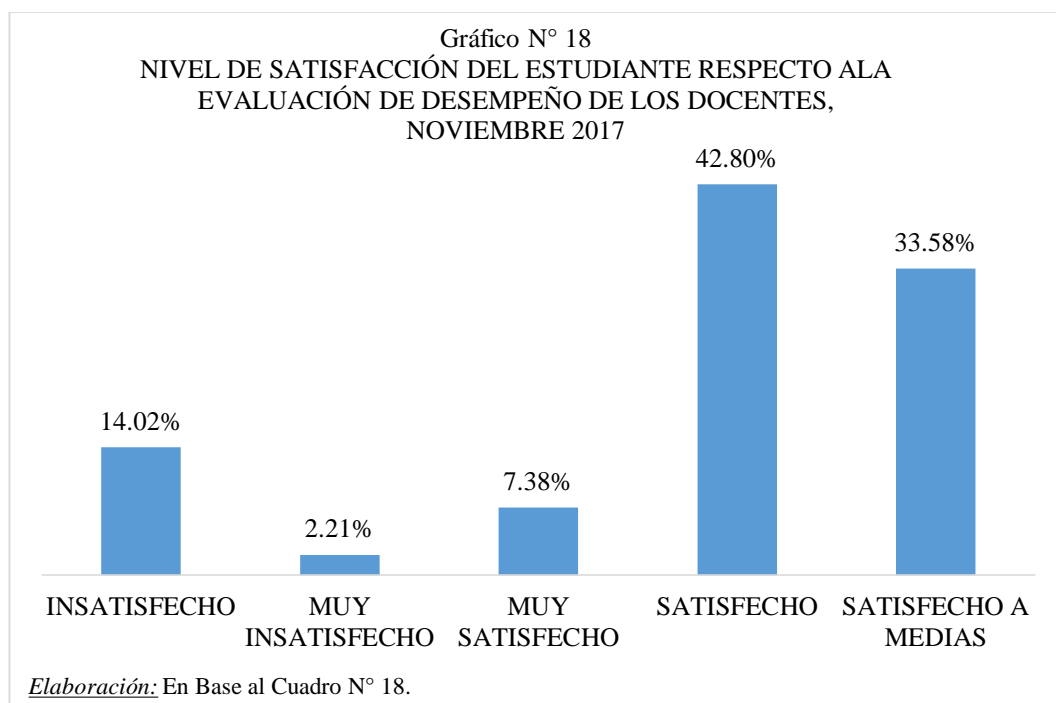
En el Cuadro N° 18, el 42.80% de los encuestados señalaron que se siente “Satisfechos” con el desempeño de los docentes,

**Cuadro N° 18**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	38	14.02%	14.02%
MUY INSATISFECHO	6	2.21%	16.24%
MUY SATISFECHO	20	7.38%	23.62%
SATISFECHO	116	42.80%	66.42%
SATISFECHO A MEDIAS	91	33.58%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



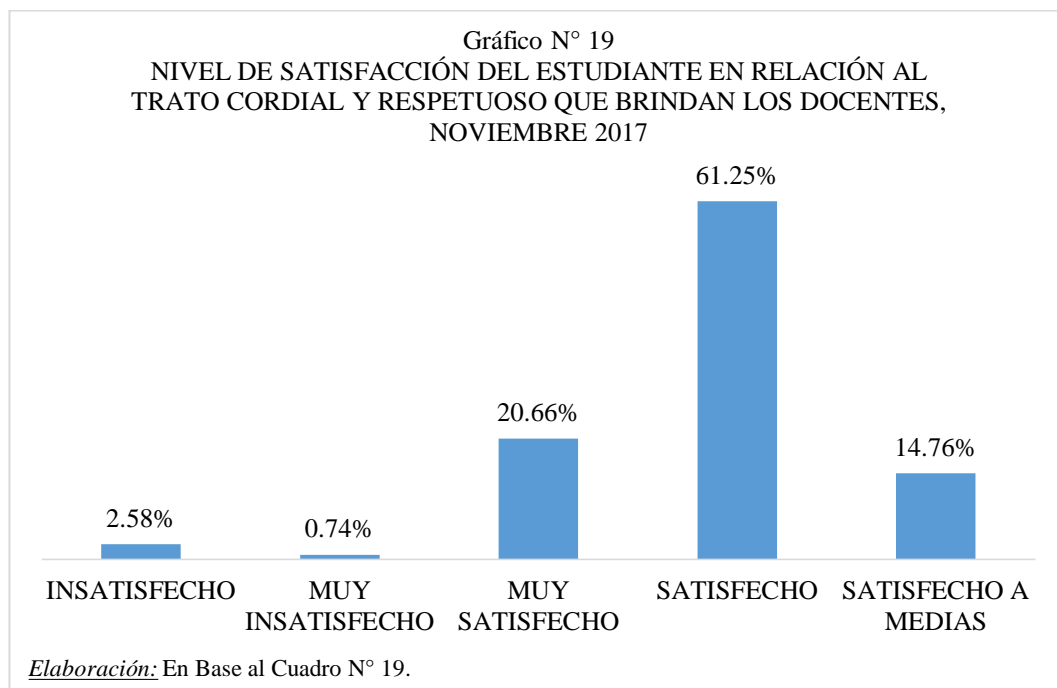
En el Cuadro N° 19, el 61.25% de los estudiantes señalaron sentirse “Satisfechos” en relación al trato cordial y respetuoso que brindan los docentes. La segunda mayor respuesta fue para los que se sienten “Muy Satisfechos” con el 20.66% del total.

**Cuadro N° 19**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN AL TRATO CORDIAL Y RESPETUOSO QUE BRINDAN LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	7	2.58%	2.58%
MUY INSATISFECHO	2	0.74%	3.32%
MUY SATISFECHO	56	20.66%	23.99%
SATISFECHO	166	61.25%	85.24%
SATISFECHO A MEDIAS	40	14.76%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



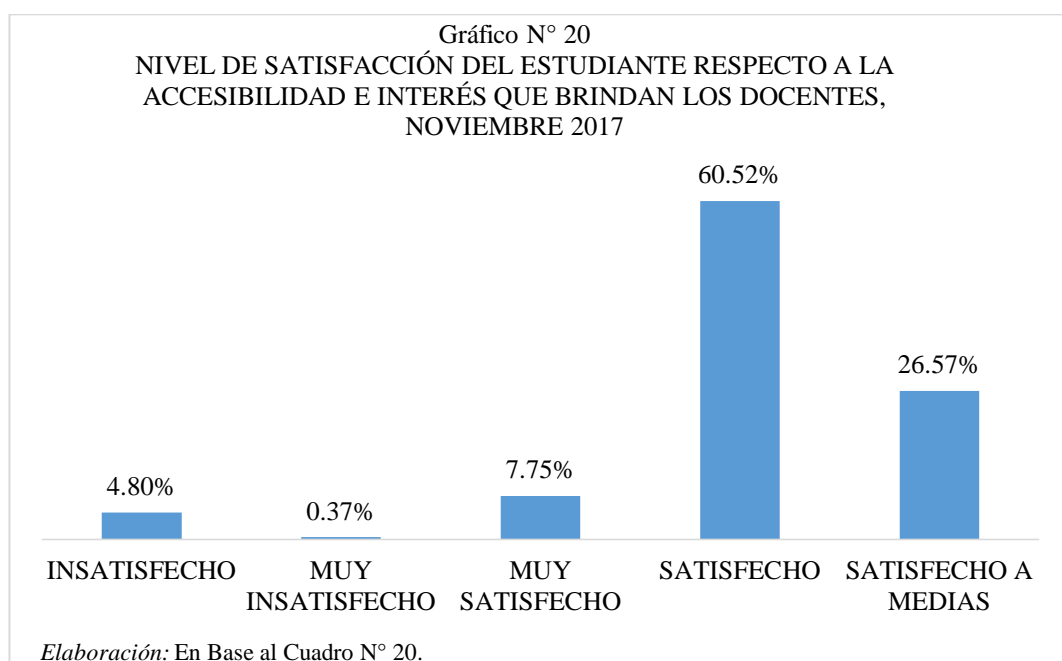
En el Cuadro N° 20, se da a conocer la relación entre el nivel de satisfacción respecto a la accesibilidad e interés que brindan los docentes, destacando que el 60.52% se muestran “Satisfechos”. Por otro lado, el 26.57% dijeron sentirse “Satisfecho a Medias”.

**Cuadro N° 20**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD E INTERÉS QUE BRINDAN LOS DOCENTES, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	13	4.80%	4.80%
MUY INSATISFECHO	1	0.37%	5.17%
MUY SATISFECHO	21	7.75%	12.92%
SATISFECHO	164	60.52%	73.43%
SATISFECHO A MEDIAS	72	26.57%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



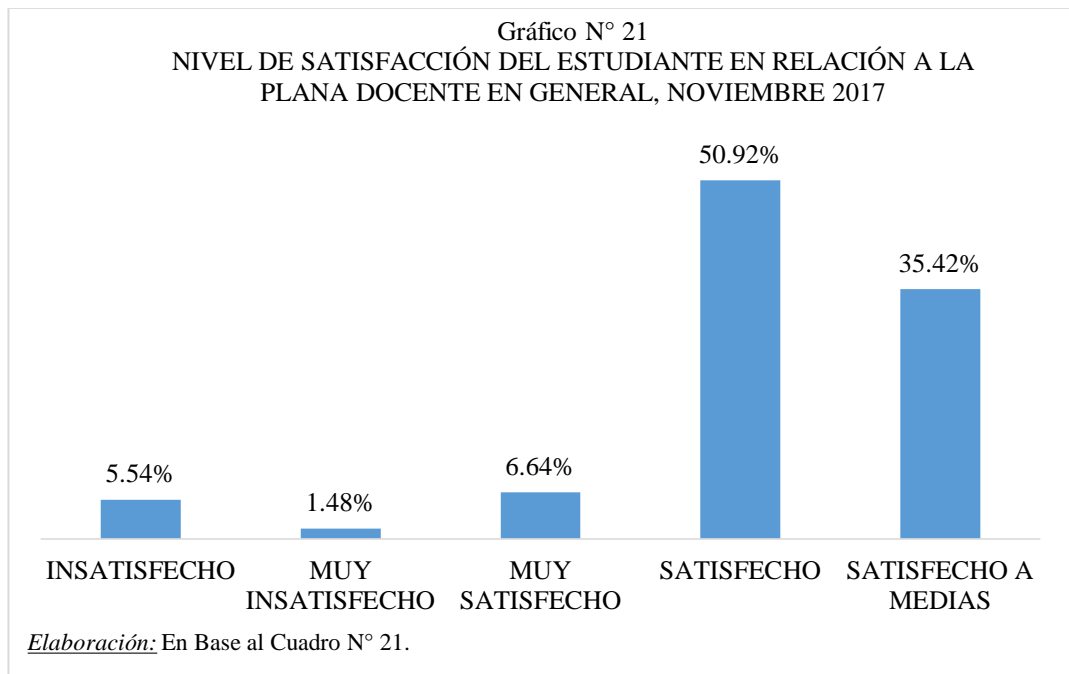
El 50.92% de los estudiantes encuestados manifestaron sentirse “Satisfechos” con la plana docente de la Escuela de Postgrado.

**Cuadro N° 21**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA PLANA DOCENTE EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	15	5.54%	5.54%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	7.01%
MUY SATISFECHO	18	6.64%	13.65%
SATISFECHO	138	50.92%	64.58%
SATISFECHO A MEDIAS	96	35.42%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



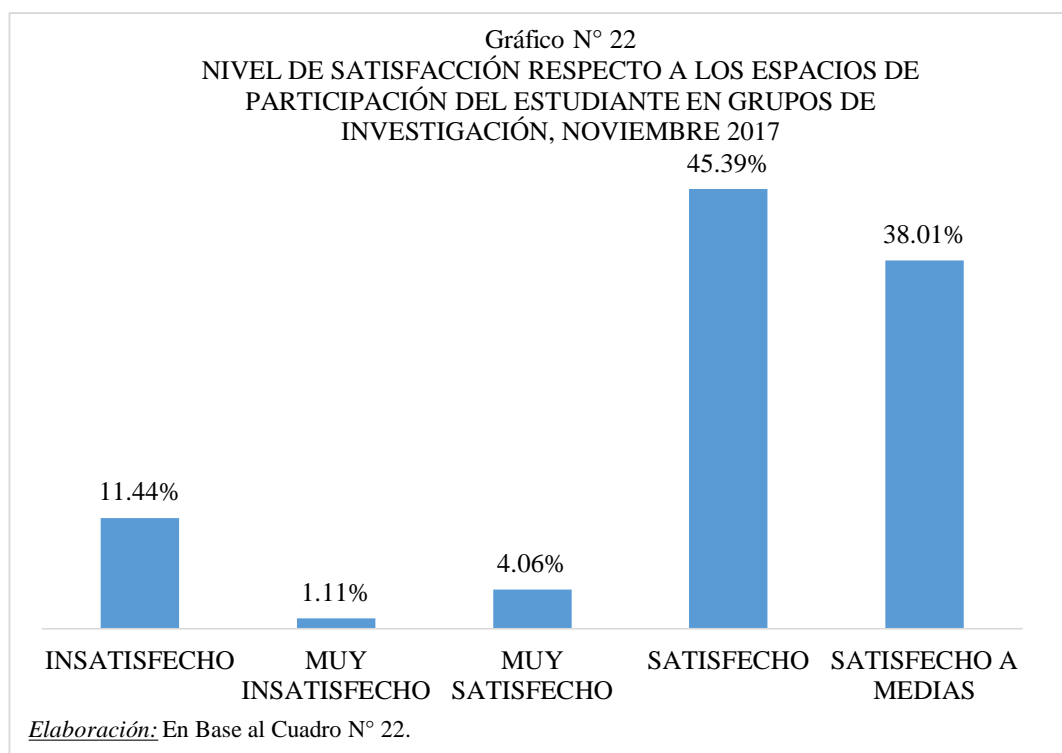
El 45.39% de los estudiantes señalaron que están “Satisfechos” respecto a los espacios de participación en los grupos de investigación. La segunda respuesta con mayor valor es la que corresponde a “Satisfecho a Medias” con el 38.01% de los encuestados. Por otro lado, las personas que respondieron sentirse “Insatisfechas” con los espacios de participación de los estudiantes en grupos de investigación, se ubican en el tercer lugar con el 11.44% del total de encuestados.

**Cuadro N° 22**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DEL ESTUDIANTE EN GRUPOS DE INVESTIGACIÓN, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	31	11.44%	11.44%
MUY INSATISFECHO	3	1.11%	12.55%
MUY SATISFECHO	11	4.06%	16.61%
SATISFECHO	123	45.39%	61.99%
SATISFECHO A MEDIAS	103	38.01%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



En el Cuadro N° 23, se da a conocer el nivel de satisfacción en relación a la difusión y promoción de temas de investigación, siendo la primera respuesta la de aquellos que dicen sentirse “Satisfechos” y representa el 42.44% de los estudiantes. En segundo lugar, se ubican los que dijeron sentirse “Satisfecho a Medias” con el 36.53% de los encuestados. El tercer puesto es para aquellos que manifestaron sentirse “Insatisfechos”, y equivale al 16.24% del total de estudiantes encuestados. Es de destacar que la sumatoria de los “Satisfechos” y los “Satisfechos a Medias” suman 78.97%, lo que muestra el nivel de aceptación o satisfacción de los encuestados.

**Cuadro N° 23**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN RELACIÓN A LA DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE TEMAS DE INVESTIGACIÓN, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	44	16.24%	16.24%
MUY INSATISFECHO	2	0.74%	16.97%
MUY SATISFECHO	11	4.06%	21.03%
SATISFECHO	115	42.44%	63.47%
SATISFECHO A MEDIAS	99	36.53%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



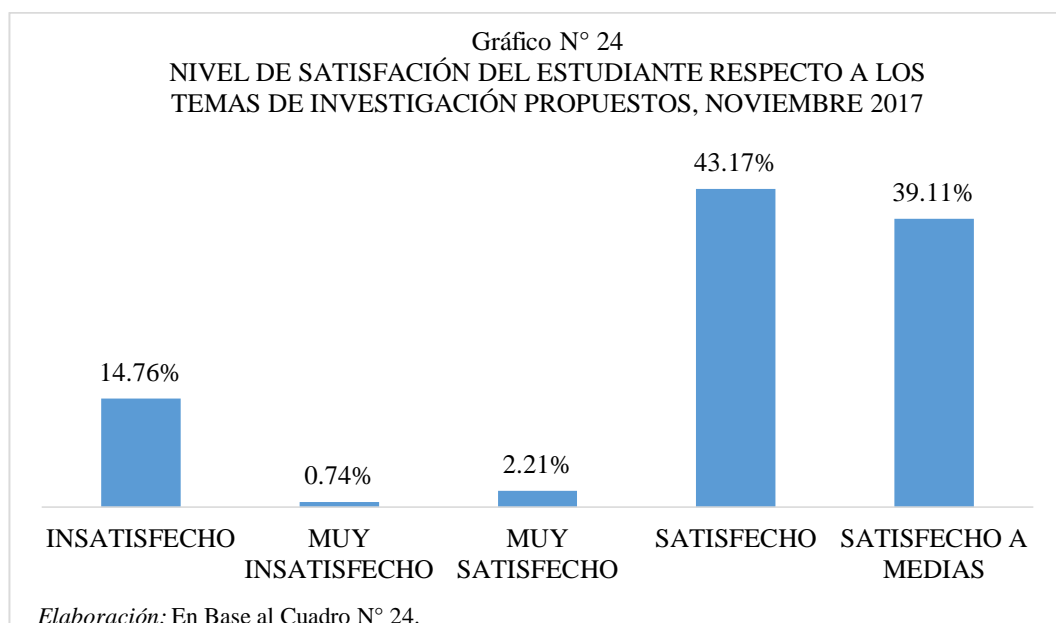
El 43.17% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfechos” en relación a los temas de investigación propuestos, de acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 24, temas que normalmente constituyen las líneas y áreas de investigación de cada uno de los programas. La segunda ubicación es para aquellos que manifestaron estar “Satisfechos a Medias” y representan el 39.11% de los encuestados. Por otro lado, la tercera respuesta con mayor valor es para los estudiantes que dijeron sentirse “Insatisfechos” y significan el 14.76%, que no deja de ser preocupante por el tipo de respuesta dada.

**Cuadro N° 24**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LOS TEMAS DE INVESTIGACIÓN PROPUESTOS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	40	14.76%	14.76%
MUY INSATISFECHO	2	0.74%	15.50%
MUY SATISFECHO	6	2.21%	17.71%
SATISFECHO	117	43.17%	60.89%
SATISFECHO A MEDIAS	106	39.11%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





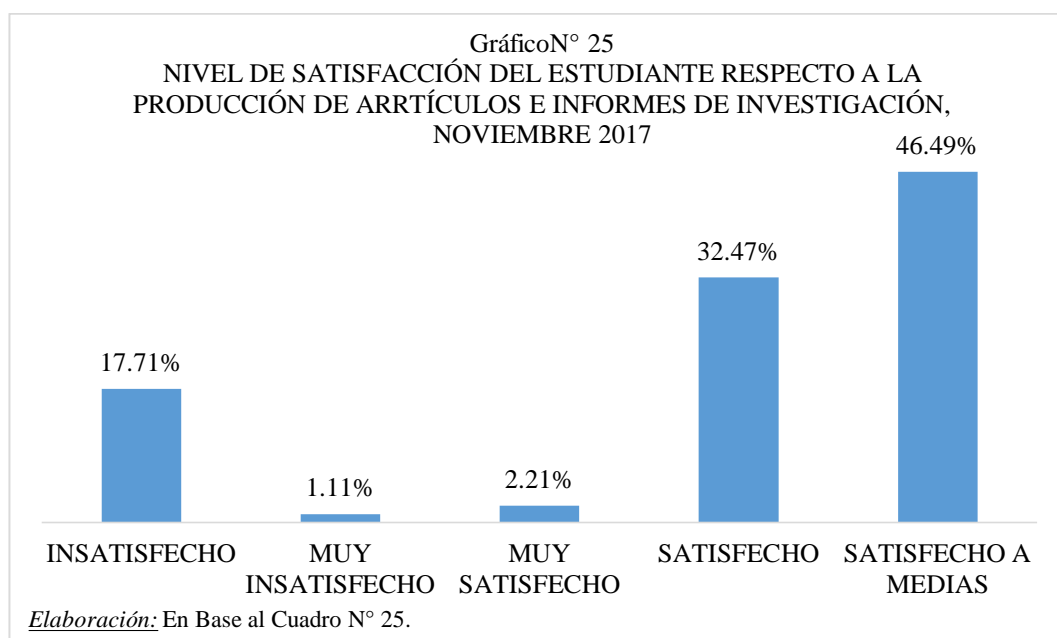
Cuando se indagó por el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado en relación a la producción de artículos e informes de investigación, el 46.49% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”, lo que resulta preocupante ya que aparentemente no se están produciendo artículos e informes, o quizás no se conoce por falta de socialización de los mismo. En segundo lugar, se puede distinguir a los que se sienten “Satisfechos” y equivalen al 32.47% de los encuestados. La tercera ubicación es para los que dicen estar “Insatisfechos” y significan el 17.71% de los encuestados.

**Cuadro N° 25**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA PRODUCCIÓN DE ARTÍCULOS E INFORMES DE INVESTIGACIÓN, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	48	17.71%	17.71%
MUY INSATISFECHO	3	1.11%	18.82%
MUY SATISFECHO	6	2.21%	21.03%
SATISFECHO	88	32.47%	53.51%
SATISFECHO A MEDIAS	126	46.49%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



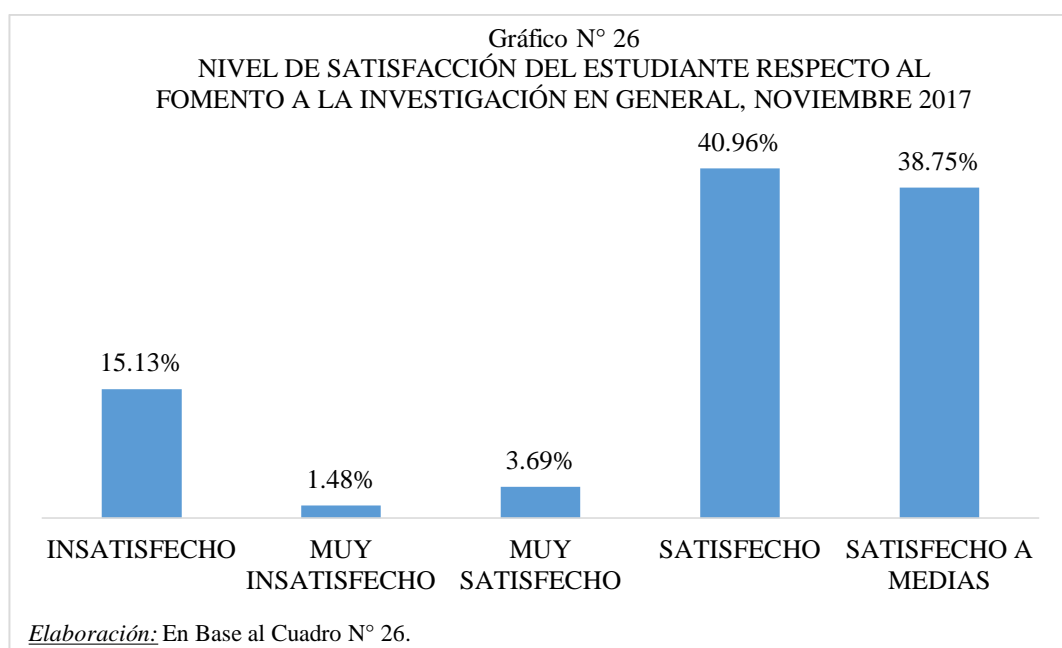
En el Cuadro N° 26, se observa el nivel de satisfacción del estudiante respecto al fomento a la investigación en general, y el 40.96% dijo sentirse “Satisfecho”; en cambio, el 38.75% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”, valor muy cercano a la primera respuesta, lo que debe llamar a la reflexión pues indicaría que no se está llevando a cabo una buena labor de fomento a la investigación en términos generales. En tercer sitio, se encuentran los que respondieron que se siente “Insatisfechos” y representan el 15.13% de los estudiantes encuestados.

**Cuadro N° 26**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO AL FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	41	15.13%	15.13%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	16.61%
MUY SATISFECHO	10	3.69%	20.30%
SATISFECHO	111	40.96%	61.25%
SATISFECHO A MEDIAS	105	38.75%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



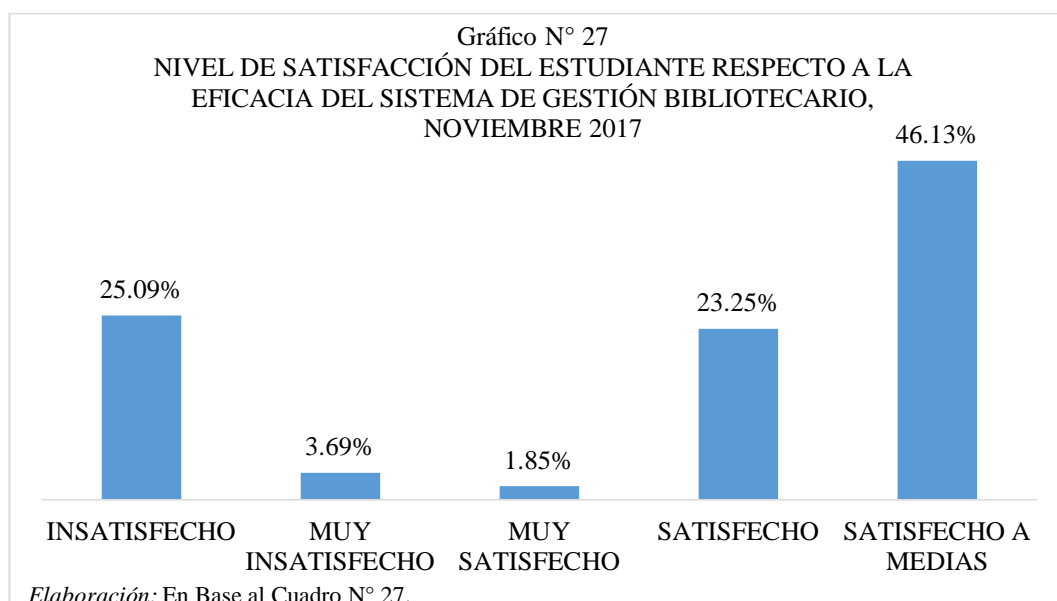
Cuando se preguntó sobre el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la eficacia del sistema de gestión bibliotecario, el 46.13% dijo estar “Satisfecho a Medias”. La segunda categoría corresponde a los que manifestaron estar “Insatisfechos” y sumaron el 25.09% de los encuestados, situación que debe llamar la atención de los directivos de la Escuela de Postgrado, porque aparentemente los usuarios no conocen la existencia del servicio de biblioteca. Recién en tercer puesto aparecen los que se sienten “Satisfechos” y equivalen al 23.25% de los estudiantes encuestados.

**Cuadro N° 27**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN BIBLIOTECARIO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	68	25.09%	25.09%
MUY INSATISFECHO	10	3.69%	28.78%
MUY SATISFECHO	5	1.85%	30.63%
SATISFECHO	63	23.25%	53.87%
SATISFECHO A MEDIAS	125	46.13%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

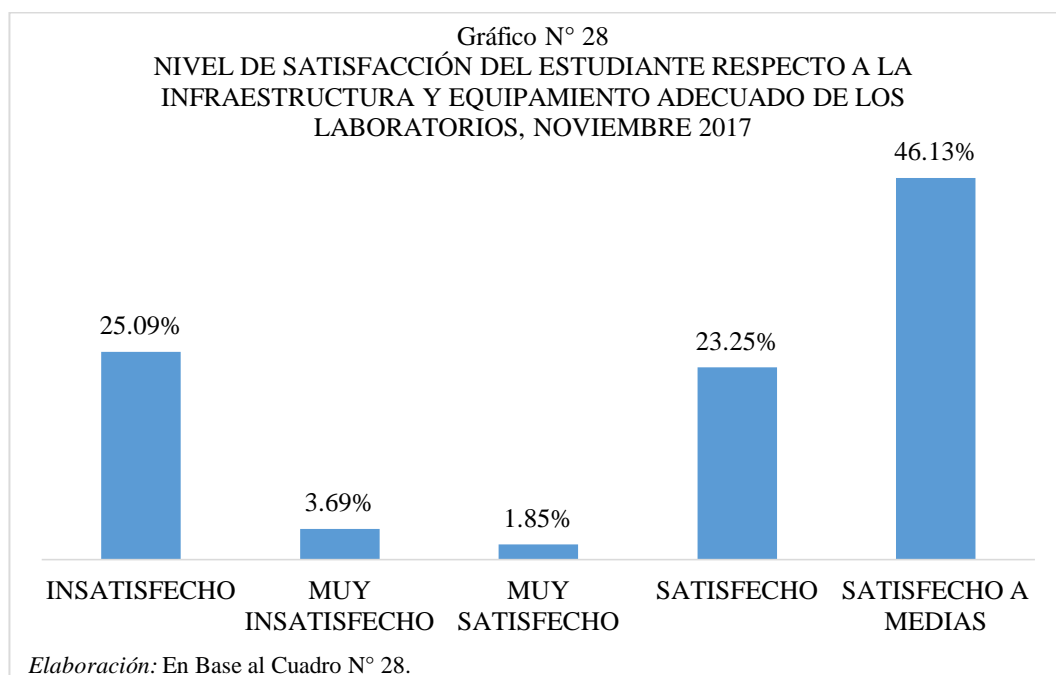


En el Cuadro N° 28, se puede ver que el 40.59% se encuentran “Satisfechos a Medias” con la infraestructura y el equipamiento de los laboratorios, y agrupa al mayor número de encuestados. La segunda ubicación es para los que manifestaron estar “Insatisfechos” y representan al 26.94% de los encuestados. En el tercer lugar se ubican los que dicen estar “Satisfechos” con un valor de 25.09% del total.

**Cuadro N° 28**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA**  
**INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO DE LOS LABORATORIOS,**  
**NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	73	26.94%	26.94%
MUY INSATISFECHO	12	4.43%	31.37%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	34.32%
SATISFECHO	68	25.09%	59.41%
SATISFECHO A MEDIAS	110	40.59%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



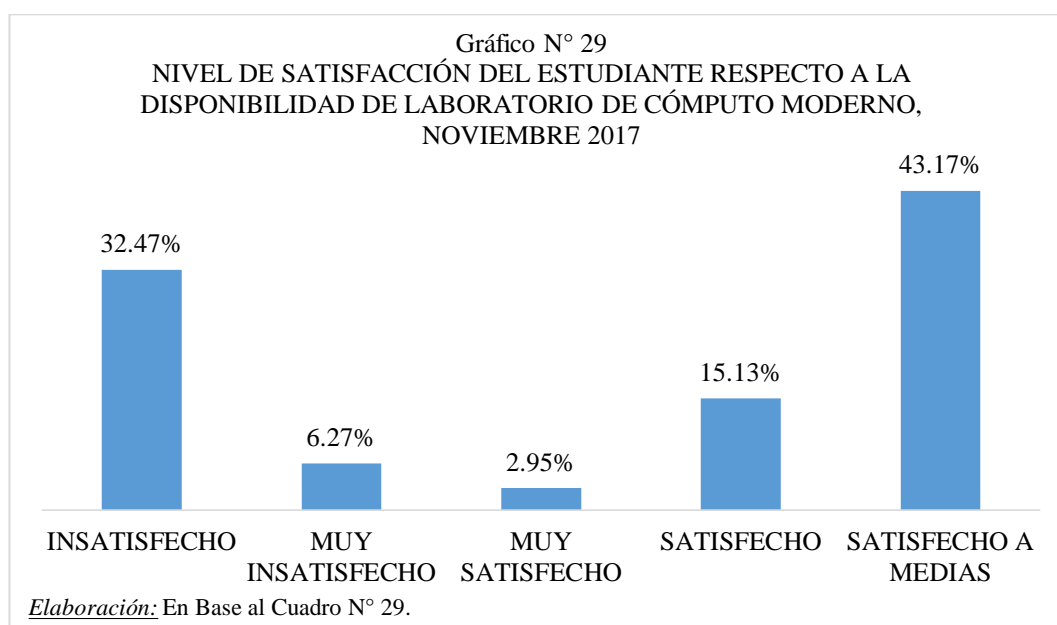
El 43.17% de los encuestados respondieron que se sienten “Satisfechos a Medias” en relación a la disponibilidad de laboratorio de cómputo moderno y, en segundo lugar, los que se sienten “Insatisfechos” con el 32.47% del total. En tercer puesto se ubican los que respondieron diciendo que se encuentran “Satisfechos” y representan el 15.13%.

**Cuadro N° 29**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE LABORATORIO DE CÓMPUTO MODERNO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	88	32.47%	32.47%
MUY INSATISFECHO	17	6.27%	38.75%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	41.70%
SATISFECHO	41	15.13%	56.83%
SATISFECHO A MEDIAS	117	43.17%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



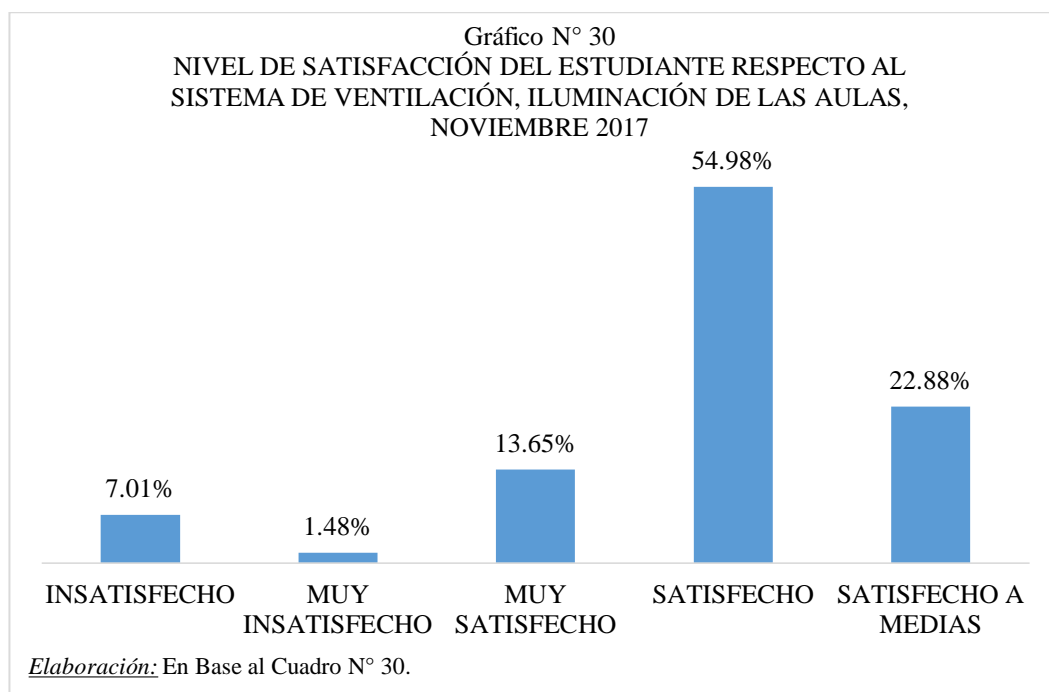
Según lo analizado en el Cuadro N° 30, el 54.98% de los encuestados manifestaron sentirse “Satisfechos” respecto al sistema de ventilación e iluminación de las aulas. En segundo puesto están los que se sienten “Satisfechos a Medias” con el 22.88% del total, seguido de los que están “Muy Satisfechos” con el 13.65%.

**Cuadro N° 30**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO AL SISTEMA DE VENTILACIÓN, ILUMINACIÓN DE LAS AULAS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	19	7.01%	7.01%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	8.49%
MUY SATISFECHO	37	13.65%	22.14%
SATISFECHO	149	54.98%	77.12%
SATISFECHO A MEDIAS	62	22.88%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



En el Cuadro N° 31, se puede observar el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la disponibilidad de equipos multimedia para el desarrollo de los cursos, y el 52.40% dijo estar “Satisfechos”; en cambio, el 28.15% de los encuestados dijeron estar “Satisfechos a Medias” con un porcentaje de 29.15% del total. Tan solo el 7.01% dijo estar “Insatisfecho”.

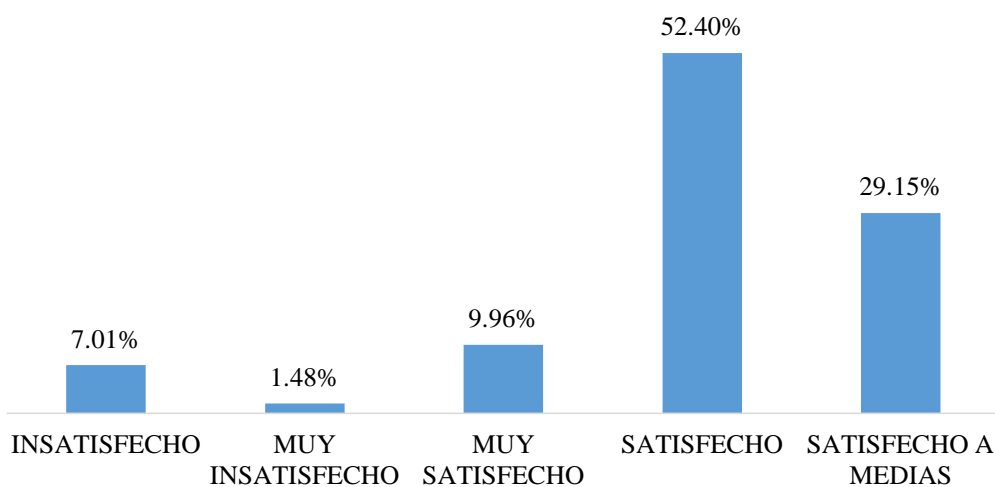
**Cuadro N° 31**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS MULTIMEDIA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	19	7.01%	7.01%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	8.49%
MUY SATISFECHO	27	9.96%	18.45%
SATISFECHO	142	52.40%	70.85%
SATISFECHO A MEDIAS	79	29.15%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 31**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS MULTIMEDIA PARA EL DESARROLLO DE LOS CURSOS, NOVIEMBRE 2017**



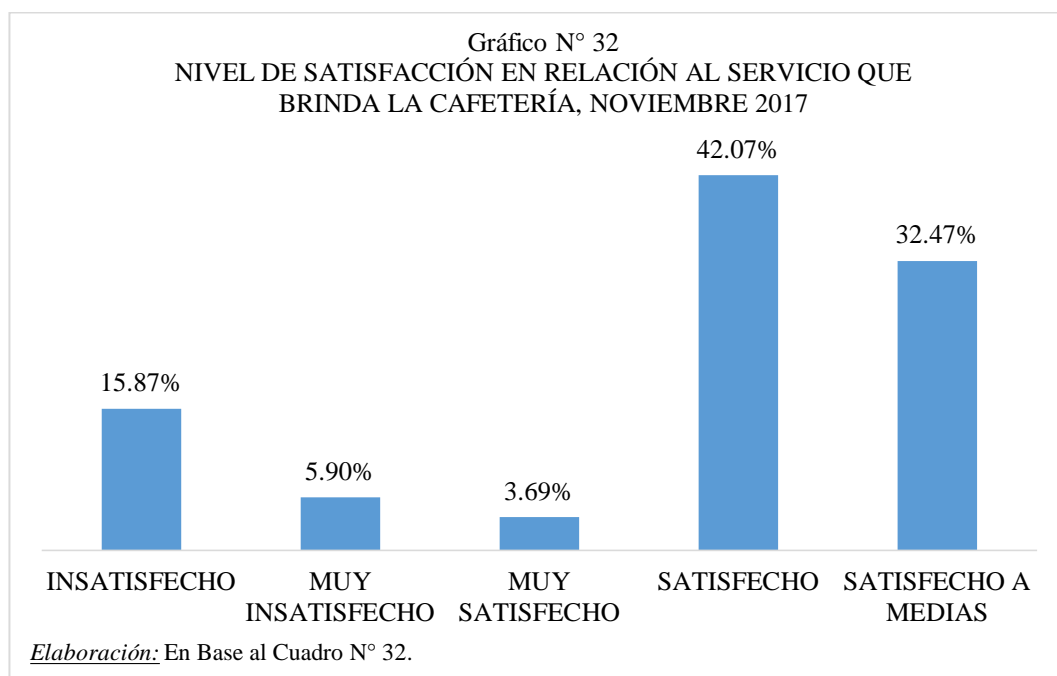
*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 31.

Cuando se preguntó sobre el nivel de satisfacción en relación al servicio que brinda la cafetería, el 42.07% dijo estar “Satisfecho”; pero, el 32.47% manifestó solamente estar “Satisfecho a Medias”. El 15.87% dijo estar “Insatisfecho” respecto a este servicio.

**Cuadro N° 32**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN AL SERVICIO QUE BRINDA LA CAFETERÍA, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	43	15.87%	15.87%
MUY INSATISFECHO	16	5.90%	21.77%
MUY SATISFECHO	10	3.69%	25.46%
SATISFECHO	114	42.07%	67.53%
SATISFECHO A MEDIAS	88	32.47%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





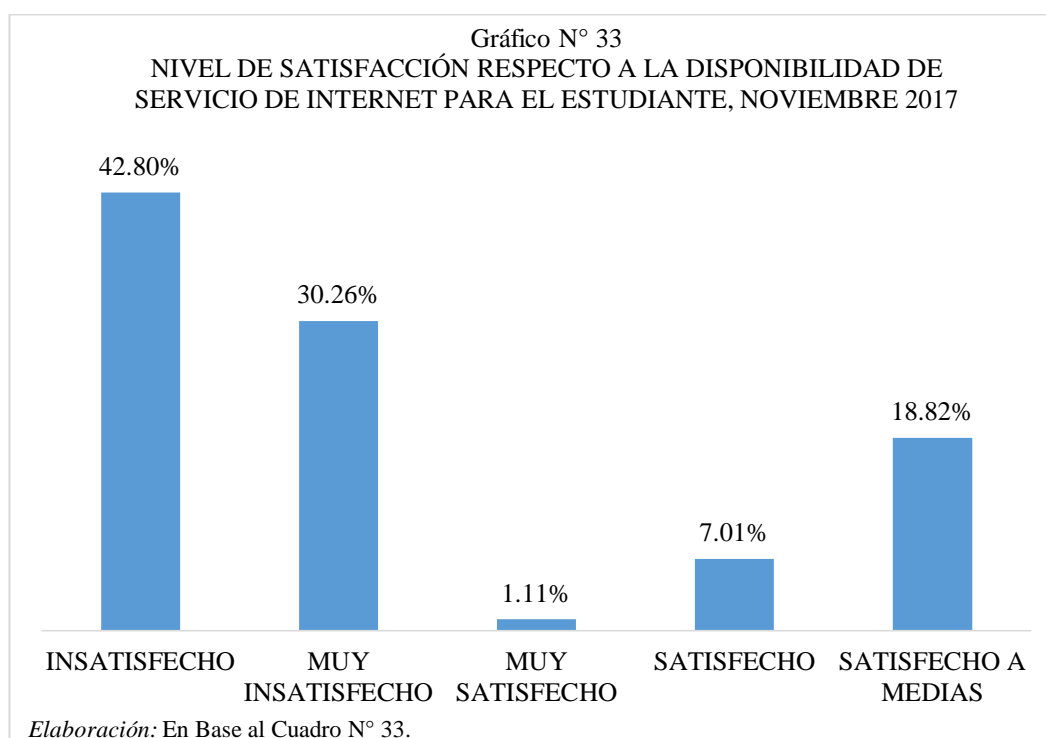
En el Cuadro N° 33, se puede ver que el 42.80% manifestó estar “Insatisfecho” con la disponibilidad de servicio de internet para el estudiante. La segunda respuesta con mayor valor corresponde a los que se sienten “Muy Insatisfechos” y ascienden al 30.26% del total. La tercera respuesta en importancia identifica a los dicen estar “Satisfechos a Media” y aglutinan al 18.82% del total.

**Cuadro N° 33**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIO DE INTERNET PARA EL ESTUDIANTE, NOVIEMBRE 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>
INSATISFECHO	116	42.80%	42.80%
MUY INSATISFECHO	82	30.26%	73.06%
MUY SATISFECHO	3	1.11%	74.17%
SATISFECHO	19	7.01%	81.18%
SATISFECHO A MEDIAS	51	18.82%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



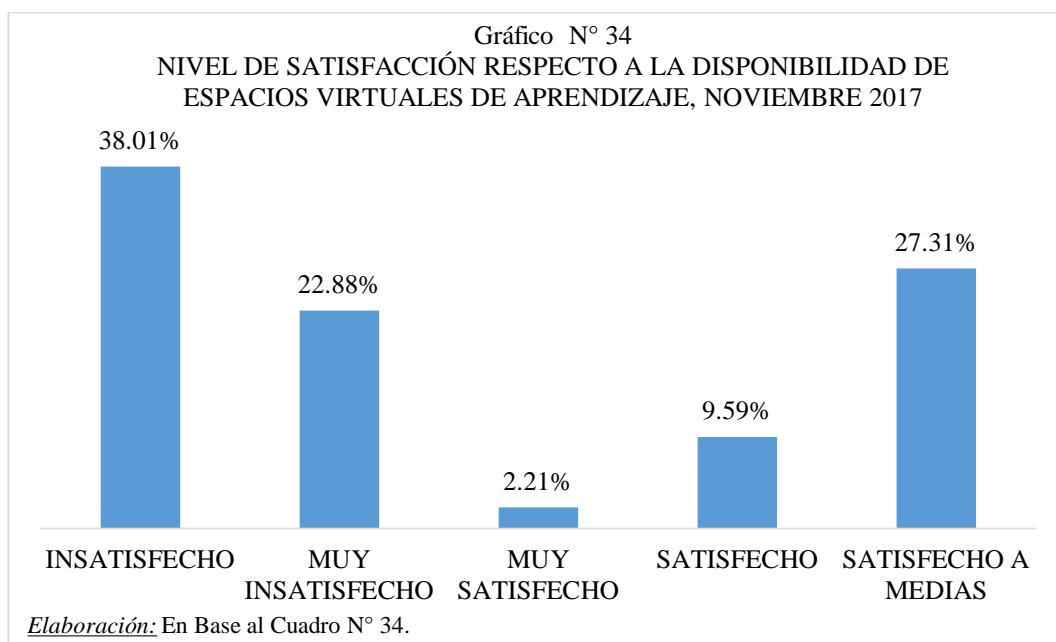
El 38.01% de los encuestados respondieron estar “Insatisfechos” con la disponibilidad de espacios virtuales de aprendizaje. El 27.31% dijo estar “Satisfecho a Medias” y la tercera ubicación es para los que dijeron estar “Muy Insatisfechos” con el 22.88%.

**Cuadro N° 34**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	103	38.01%	38.01%
MUY INSATISFECHO	62	22.88%	60.89%
MUY SATISFECHO	6	2.21%	63.10%
SATISFECHO	26	9.59%	72.69%
SATISFECHO A MEDIAS	74	27.31%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



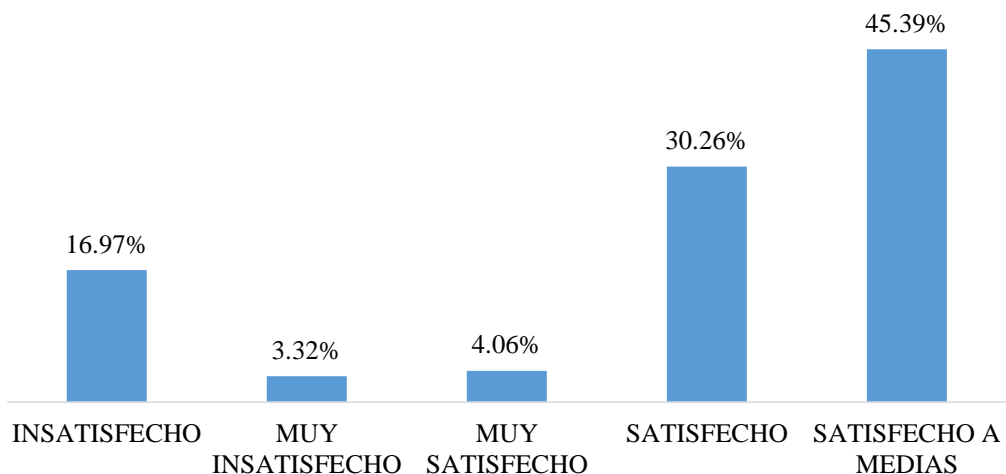
Cuando se indagó sobre el nivel de satisfacción en relación a la infraestructura y equipamiento en general, el 45.39% de los encuestados dijo estar “Satisfecho a Medias”; en cambio, el 30.26% sí dijo estar “Satisfecho”, y el 16.97% manifestó sentirse “Insatisfecho”.

**Cuadro N° 35**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	46	16.97%	16.97%
MUY INSATISFECHO	9	3.32%	20.30%
MUY SATISFECHO	11	4.06%	24.35%
SATISFECHO	82	30.26%	54.61%
SATISFECHO A MEDIAS	123	45.39%	100.00%
<b>TOTAL</b>	271	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 35**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 35.

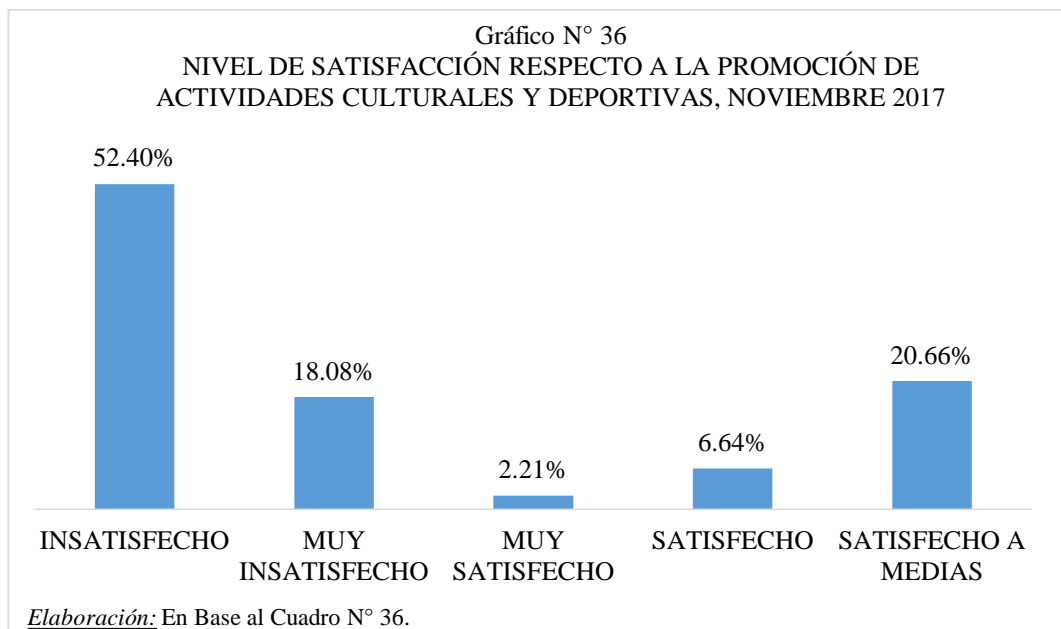
En el Cuadro N° 36, se puede notar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a la promoción de actividades culturales y deportivas, a lo que el 52.40% manifestó estar “Insatisfecho”, mientras que el 20.66% respondió estar “Satisfecho a Medias”. Por último, el 18.08% dijo estar “Muy Insatisfecho”.

**Cuadro N° 36**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS, NOVIEMBRE 2017**

NIVELES DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	142	52.40%	52.40%
MUY INSATISFECHO	49	18.08%	70.48%
MUY SATISFECHO	6	2.21%	72.69%
SATISFECHO	18	6.64%	79.34%
SATISFECHO A MEDIAS	56	20.66%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



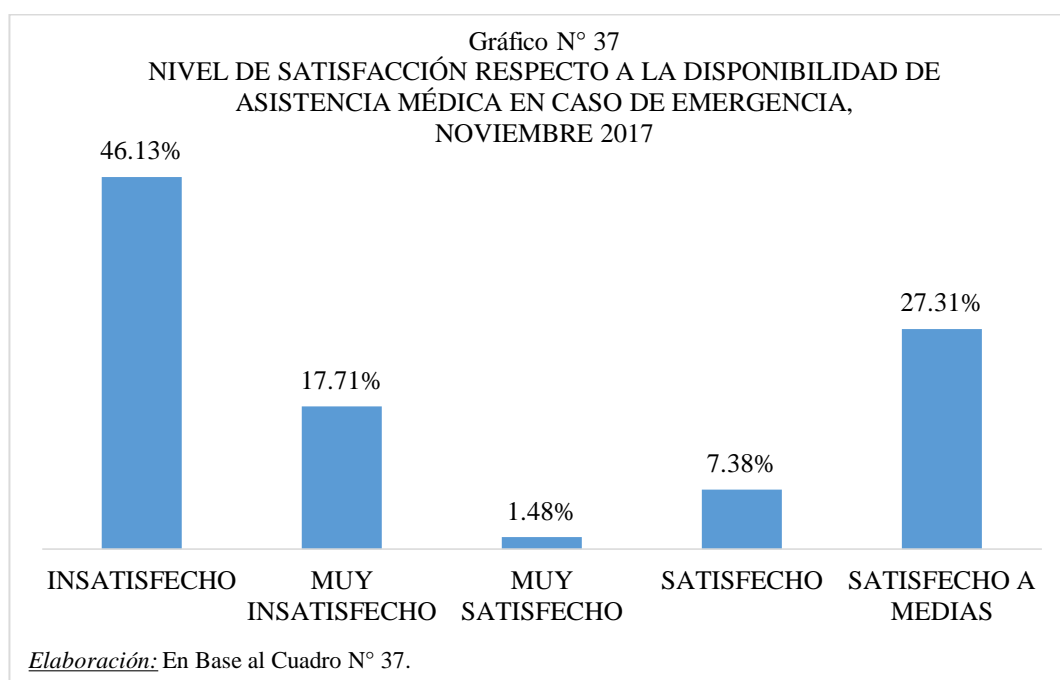
Cuando se preguntó sobre el nivel de satisfacción en relación a la disponibilidad de asistencia médica en caso de emergencia, el 46.13% de los encuestados se mostraron “Insatisfechos”. A esto se debe agregar que tan solo el 27.31% de los encuestados dijo sentirse “Satisfecho a Medias”. El 17.71% está “Muy Insatisfecho”.

**Cuadro N° 37**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	125	46.13%	46.13%
MUY INSATISFECHO	48	17.71%	63.84%
MUY SATISFECHO	4	1.48%	65.31%
SATISFECHO	20	7.38%	72.69%
SATISFECHO A MEDIAS	74	27.31%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



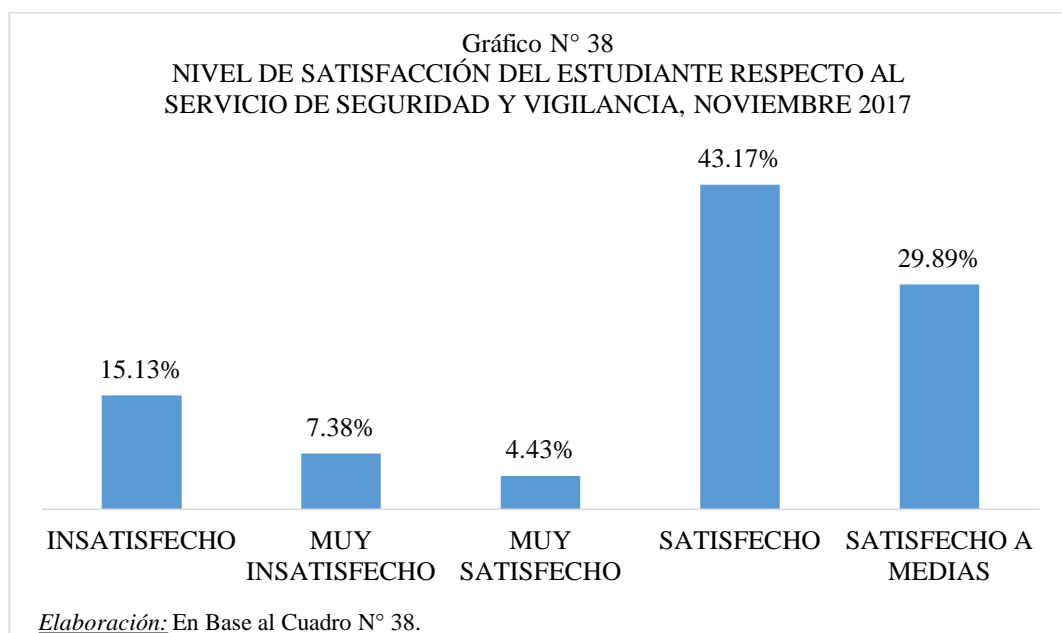
Ante la pregunta sobre el nivel de satisfacción del estudiante en relación al servicio de seguridad y vigilancia, el 43.17% dijo estar “Satisfecho”. En segundo lugar, aparecen los que se sienten “Satisfechos a Medias” con el 29.89%, seguido de los que dicen estar “Insatisfechos” con un porcentaje de 15.13% del total.

**Cuadro N° 38**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO AL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	41	15.13%	15.13%
MUY INSATISFECHO	20	7.38%	22.51%
MUY SATISFECHO	12	4.43%	26.94%
SATISFECHO	117	43.17%	70.11%
SATISFECHO A MEDIAS	81	29.89%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



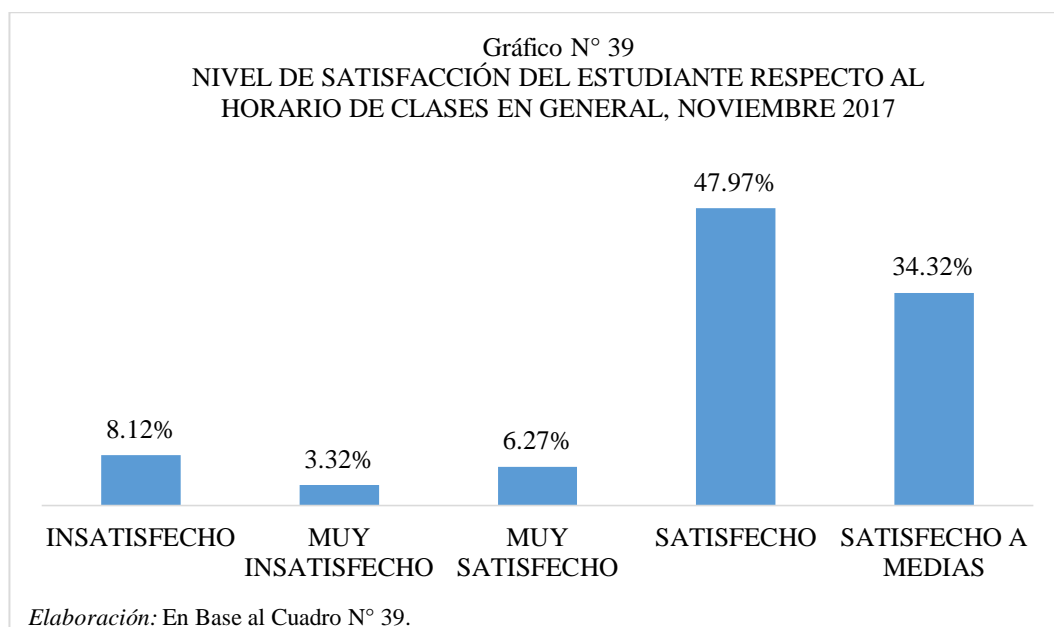
Ante la indagación sobre el nivel de satisfacción respecto al horario de clases en general, el 47.97% de los encuestados dijeron estar “Satisfechos”; mientras que el 34.32% manifestó estar “Satisfecho a Medias”. Por último, el 8.12% dijo estar “Insatisfecho”.

**Cuadro N° 39**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE RESPECTO AL HORARIO DE CLASES EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	22	8.12%	8.12%
MUY INSATISFECHO	9	3.32%	11.44%
MUY SATISFECHO	17	6.27%	17.71%
SATISFECHO	130	47.97%	65.68%
SATISFECHO A MEDIAS	93	34.32%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



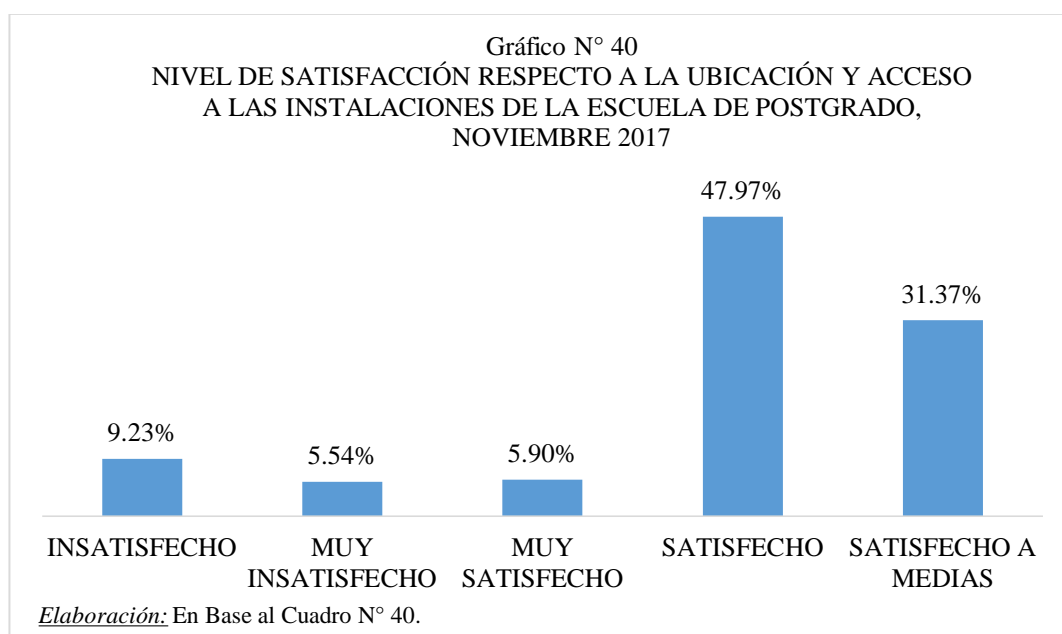
En el Cuadro N° 40, se da a conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la ubicación y acceso a las instalaciones de la Escuela de Postgrado, teniendo como primera respuesta los que dicen sentirse “Satisfechos” con un porcentaje de 47.97%; mientras que los que se sienten “Satisfechos a Medias” constituyen el 31.37% del total. En tercera ubicación se encuentran los que dijeron estar “Insatisfechos” con un porcentaje de 9.23%.

**Cuadro N° 40**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA UBICACIÓN Y ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	25	9.23%	9.23%
MUY INSATISFECHO	15	5.54%	14.76%
MUY SATISFECHO	16	5.90%	20.66%
SATISFECHO	130	47.97%	68.63%
SATISFECHO A MEDIAS	85	31.37%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





El 46.49% de los estudiantes manifestaron sentirse “Insatisfechos” en relación a la disponibilidad de servicio de impresión y fotocopiado. En ese mismo sentido, la segunda respuesta con mayor valor es para los que están “Muy Insatisfechos” representando el 26.57% del total. La tercera ubicación es para los que dicen estar “Satisfechos a Medias”.

**Cuadro N° 41**

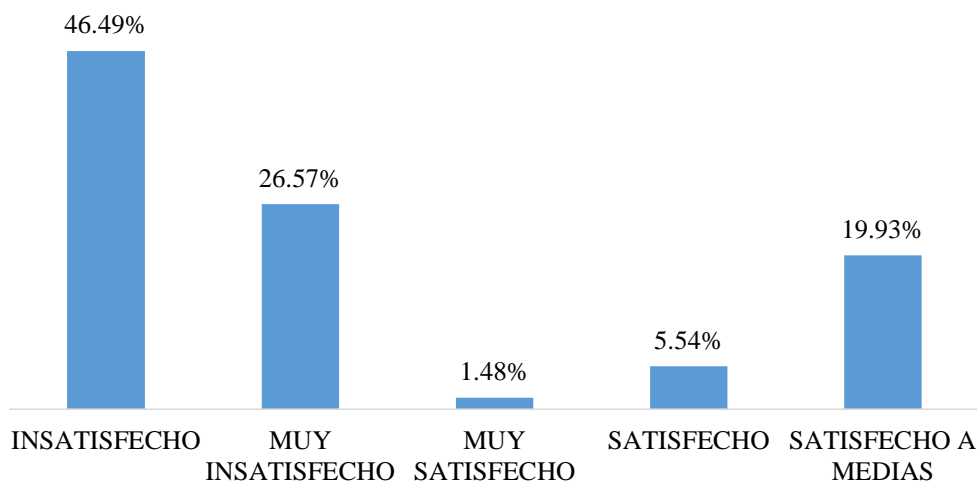
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	126	46.49%	46.49%
MUY INSATISFECHO	72	26.57%	73.06%
MUY SATISFECHO	4	1.48%	74.54%
SATISFECHO	15	5.54%	80.07%
SATISFECHO A MEDIAS	54	19.93%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 41**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 41.

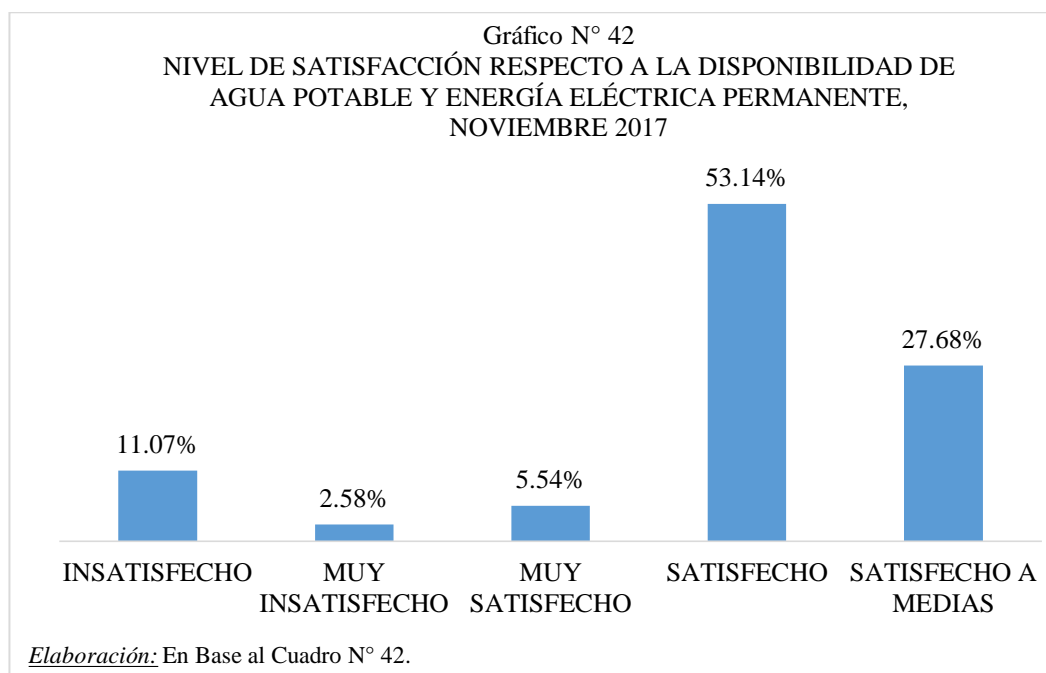
De acuerdo a lo visto en el Cuadro N° 42, el 53.14% de los encuestados se hallan “Satisfechos” en relación a la disponibilidad de agua potable y energía eléctrica permanente en la Escuela de Postgrado. Solamente el 27.68% dijo estar “Satisfecho a Medias”

**Cuadro N° 42**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE AGUA POTABLE Y ENERGÍA ELÉCTRICA PERMANENTE, NOVIEMBRE 2017**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>
INSATISFECHO	30	11.07%	11.07%
MUY INSATISFECHO	7	2.58%	13.65%
MUY SATISFECHO	15	5.54%	19.19%
SATISFECHO	144	53.14%	72.32%
SATISFECHO A MEDIAS	75	27.68%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



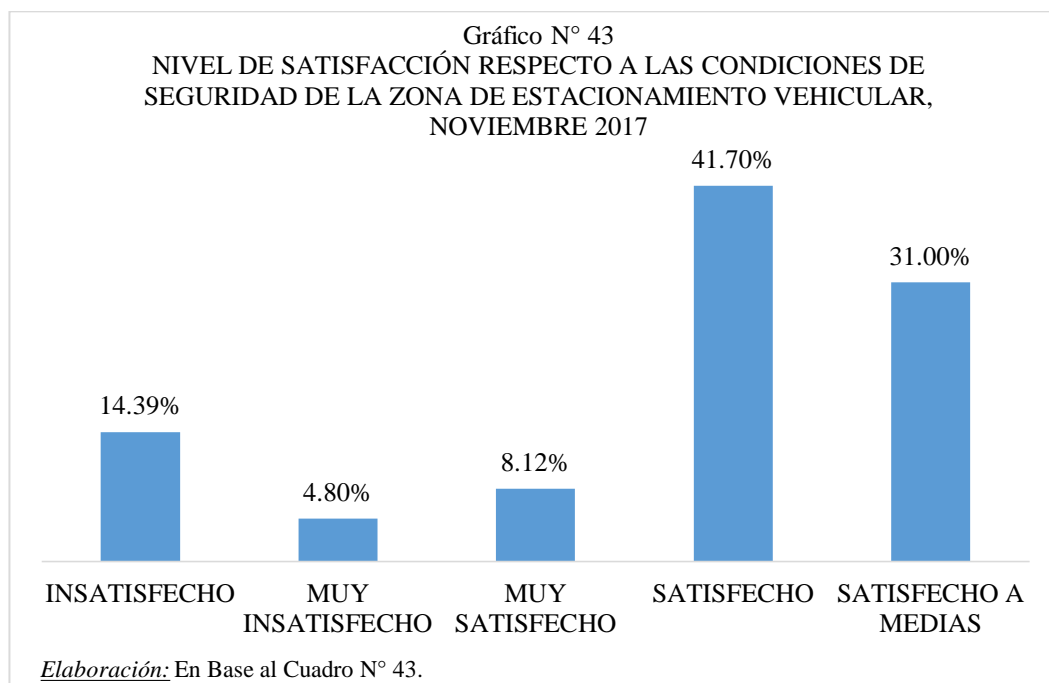
El 41.70% de los encuestados dicen sentirse “Satisfechos” en relación a las condiciones de seguridad de la zona de estacionamiento vehicular, mientras que el 31.00% respondió “Satisfecho a Medias”. Por otro lado, el 14.39% de los estudiantes encuestados dijeron estar “Insatisfechos”.

**Cuadro N° 43**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA ZONA DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	39	14.39%	14.39%
MUY INSATISFECHO	13	4.80%	19.19%
MUY SATISFECHO	22	8.12%	27.31%
SATISFECHO	113	41.70%	69.00%
SATISFECHO A MEDIAS	84	31.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

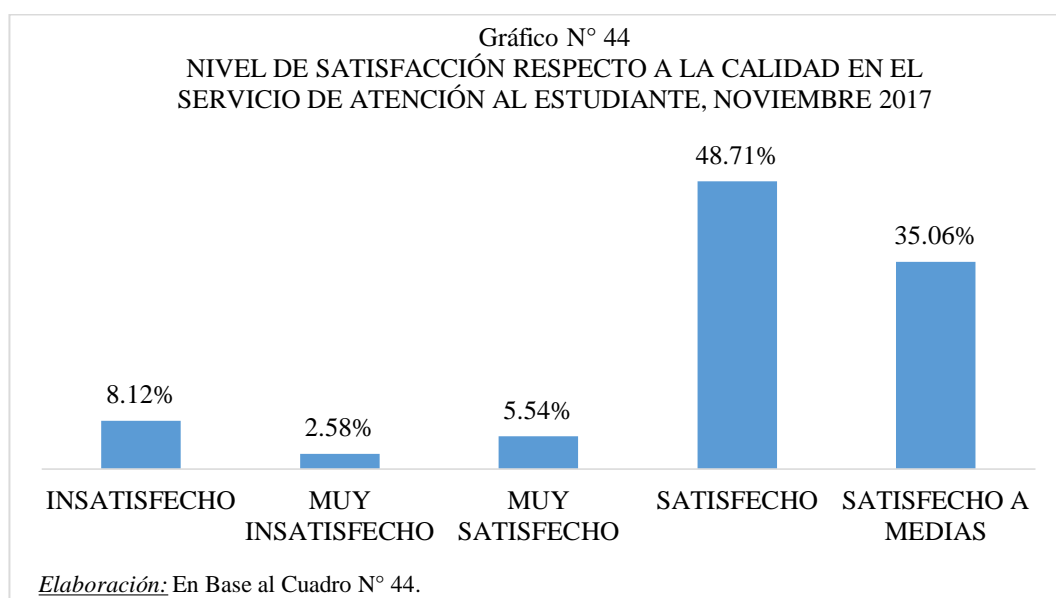


En el Cuadro N° 44, se da a conocer el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del servicio de atención, a lo que el 48.71% de los encuestados manifestaron sentirse “Satisfechos”. En segundo lugar, están los que respondieron “Satisfechos a Medias” y constituyen el 35.06% del total. Por otro lado, los que se mostraron “Insatisfechos” representaron el 8.12% de los encuestados.

**Cuadro N° 44**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	22	8.12%	8.12%
MUY INSATISFECHO	7	2.58%	10.70%
MUY SATISFECHO	15	5.54%	16.24%
SATISFECHO	132	48.71%	64.94%
SATISFECHO A MEDIAS	95	35.06%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

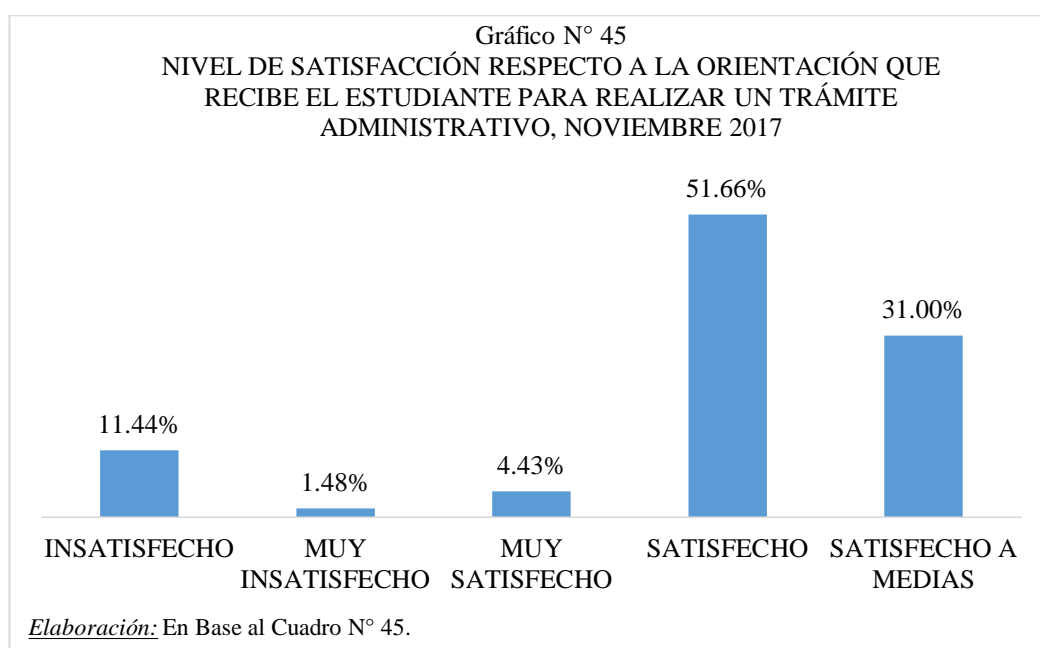


Cuando se interrogó sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la orientación que reciben para realizar un trámite administrativo, según se observa en el Cuadro N° 45, el 51.66% dijo estar “Satisfechos”; en cambio, el 31.00% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”. La tercera respuesta con mayor valor corresponde a los que contestaron estar “Insatisfechos” y representan el 11.44%.

**Cuadro N° 45**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ORIENTACIÓN QUE RECIBE EL ESTUDIANTE PARA REALIZAR UN TRÁMITE ADMINISTRATIVO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	31	11.44%	11.44%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	12.92%
MUY SATISFECHO	12	4.43%	17.34%
SATISFECHO	140	51.66%	69.00%
SATISFECHO A MEDIAS	84	31.00%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



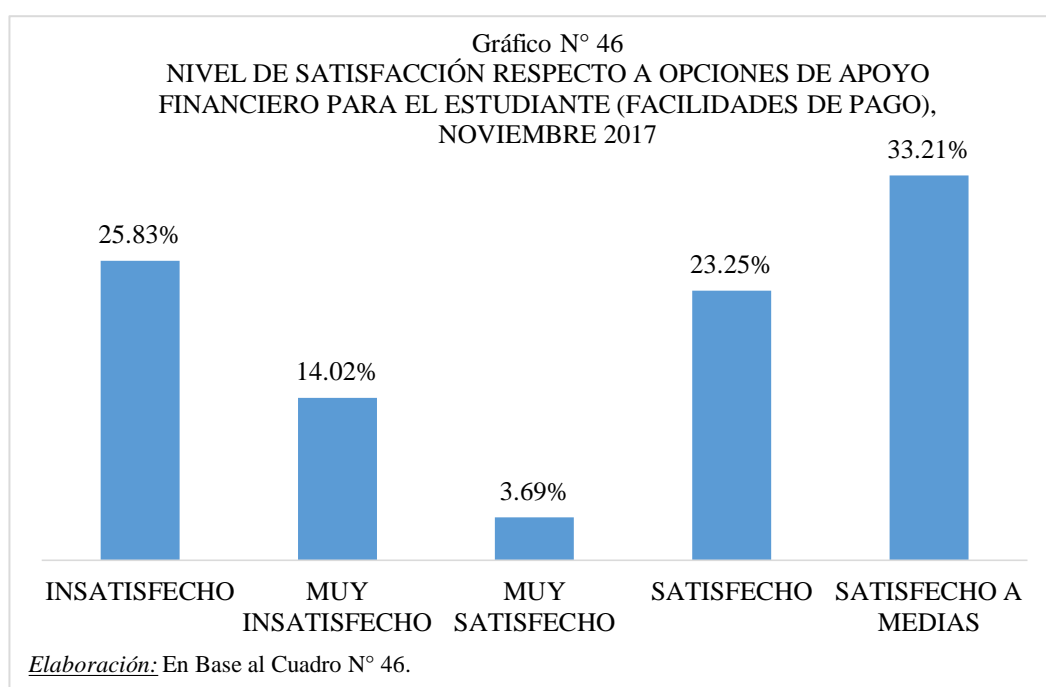
En el Cuadro N° 46, se observa que el 33.21% de los encuestados dijeron sentirse “Satisfecho a Medias” respecto a las opciones de apoyo financiero para el estudiante, situación que tiene que ver con las facilidades de pago. La segunda respuesta corresponde a los que dijeron estar “Insatisfechos” y constituyen el 25.83% de los encuestados. La tercera ubicación es para los que respondieron estar “Satisfechos” y significó el 23.25% del total. El cuarto lugar es para los que se sienten “Muy Insatisfechos” con el 14.02%.

**Cuadro N° 46**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A OPCIONES DE APOYO FINANCIERO PARA EL ESTUDIANTE (FACILIDADES DE PAGO), NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	70	25.83%	25.83%
MUY INSATISFECHO	38	14.02%	39.85%
MUY SATISFECHO	10	3.69%	43.54%
SATISFECHO	63	23.25%	66.79%
SATISFECHO A MEDIAS	90	33.21%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

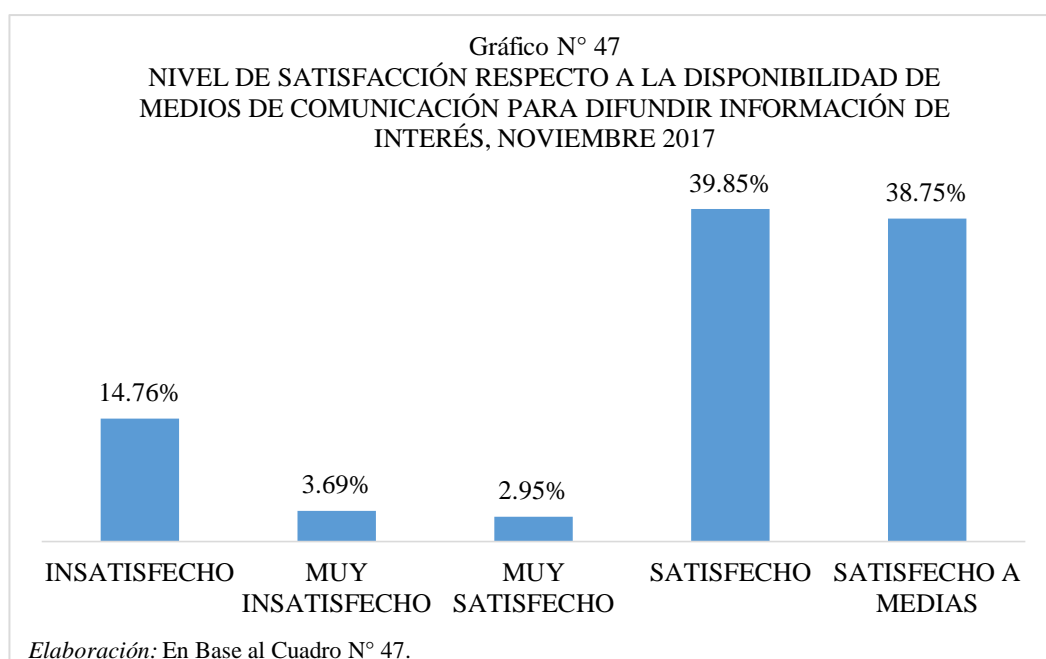


El 39.85% de los encuestados manifestaron estar “Satisfechos” con la disponibilidad de medios de comunicación para difundir información de interés y, muy cerca, se ubican los que señalaron estar “Satisfechos a Medias” con el 38.75% del total. La tercera ubicación es para los que señalaron estar “Insatisfechos” y representan el 14.76% del total.

**Cuadro N° 47**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD**  
**DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA DIFUNDIR**  
**INFORMACIÓN DE INTERÉS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	40	14.76%	14.76%
MUY INSATISFECHO	10	3.69%	18.45%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	21.40%
SATISFECHO	108	39.85%	61.25%
SATISFECHO A MEDIAS	105	38.75%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



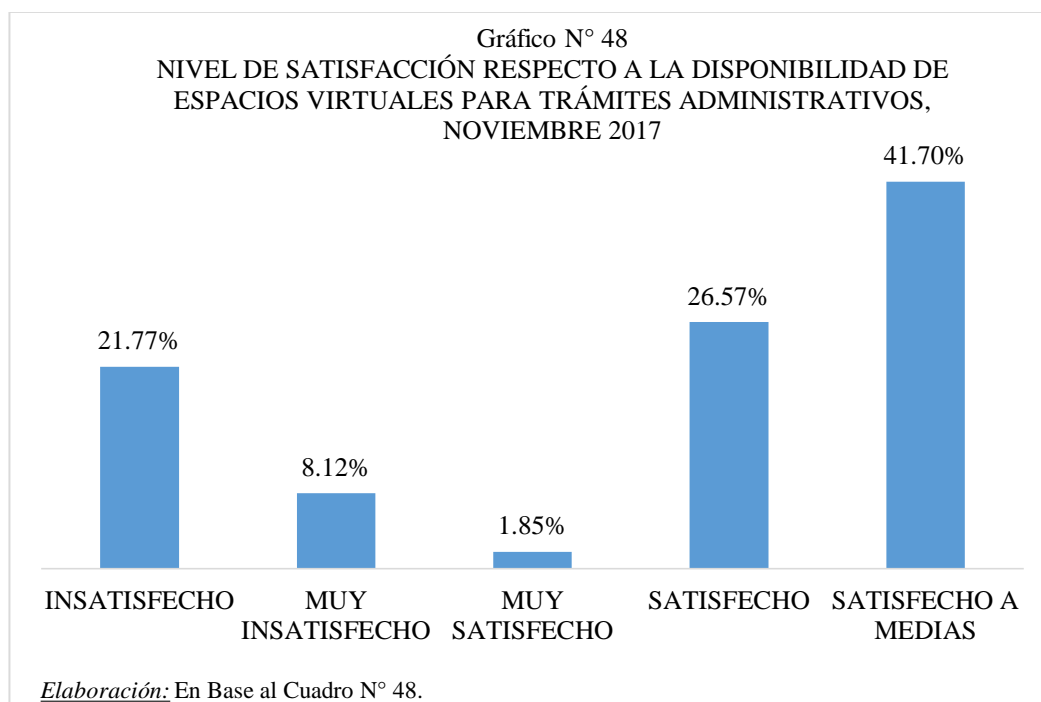
Cuando se preguntó a los encuestados sobre el nivel de satisfacción en relación a la disponibilidad de espacios virtuales para trámites administrativos, el 41.70% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”, mientras que el 26.57% manifestó estar “Satisfecho”. Por otro lado, el 21.77% dijo estar “Insatisfecho” con la disponibilidad de espacios virtuales.

**Cuadro N° 48**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS VIRTUALES PARA TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	59	21.77%	21.77%
MUY INSATISFECHO	22	8.12%	29.89%
MUY SATISFECHO	5	1.85%	31.73%
SATISFECHO	72	26.57%	58.30%
SATISFECHO A MEDIAS	113	41.70%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





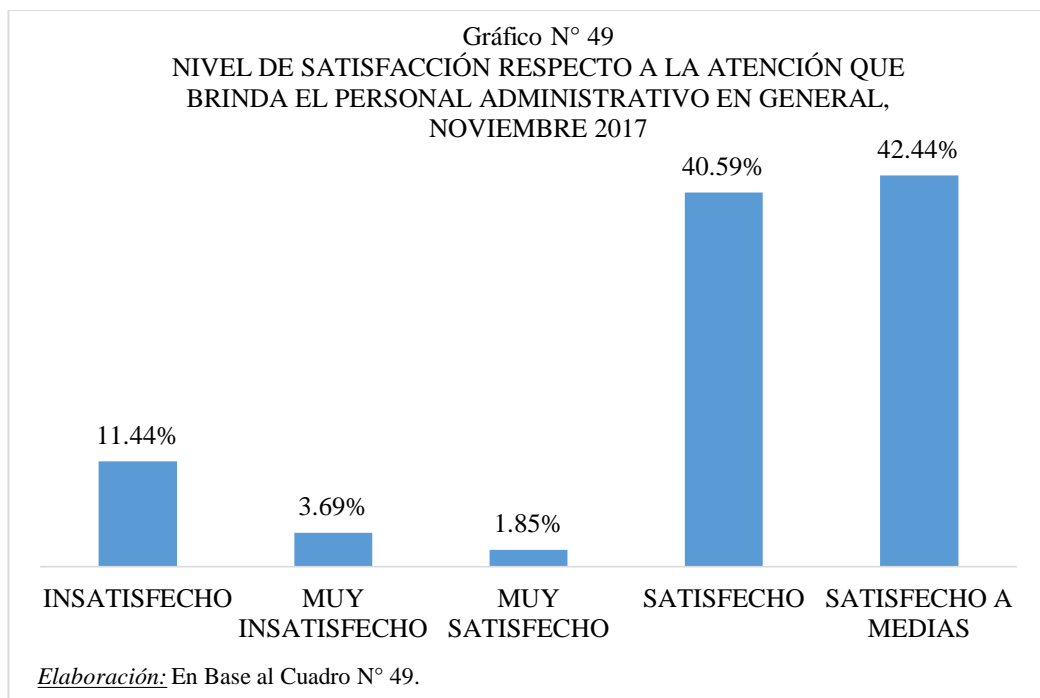
En relación a la atención que brinda el personal administrativo en general, el 42.44% dijo estar “Satisfecho a Medias”; y tan solo el 40.59% manifestó estar “Satisfecho”. La tercera ubicación fue para los que se sienten “Insatisfechos” y representan el 11.44% de los encuestados.

**Cuadro N° 49**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	31	11.44%	11.44%
MUY INSATISFECHO	10	3.69%	15.13%
MUY SATISFECHO	5	1.85%	16.97%
SATISFECHO	110	40.59%	57.56%
SATISFECHO A MEDIAS	115	42.44%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



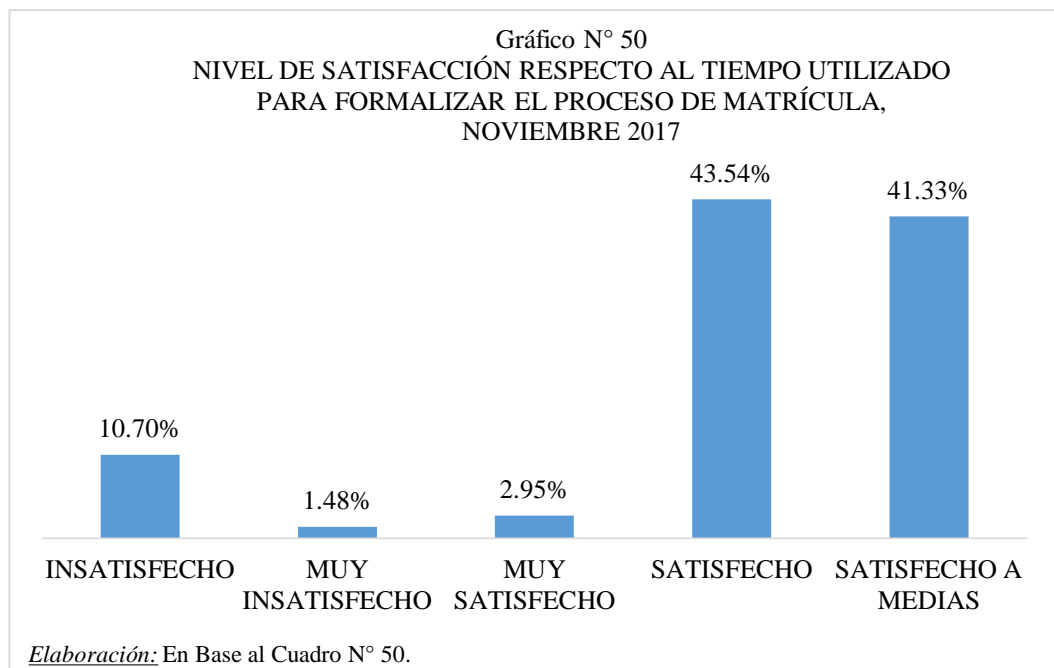
Ante la pregunta sobre el nivel de satisfacción en relación al tiempo utilizado para formalizar el proceso de matrícula, el 43.54% de los estudiantes dijo estar “Satisfecho”, en cambio el 41.33% dijo estar “Satisfecho a Medias”. La tercera ubicación es para los que respondieron sentirse “Insatisfechos” con el tiempo utilizado.

**Cuadro N° 50**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TIEMPO UTILIZADO PARA FORMALIZAR EL PROCESO DE MATRÍCULA, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	29	10.70%	10.70%
MUY INSATISFECHO	4	1.48%	12.18%
MUY SATISFECHO	8	2.95%	15.13%
SATISFECHO	118	43.54%	58.67%
SATISFECHO A MEDIAS	112	41.33%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



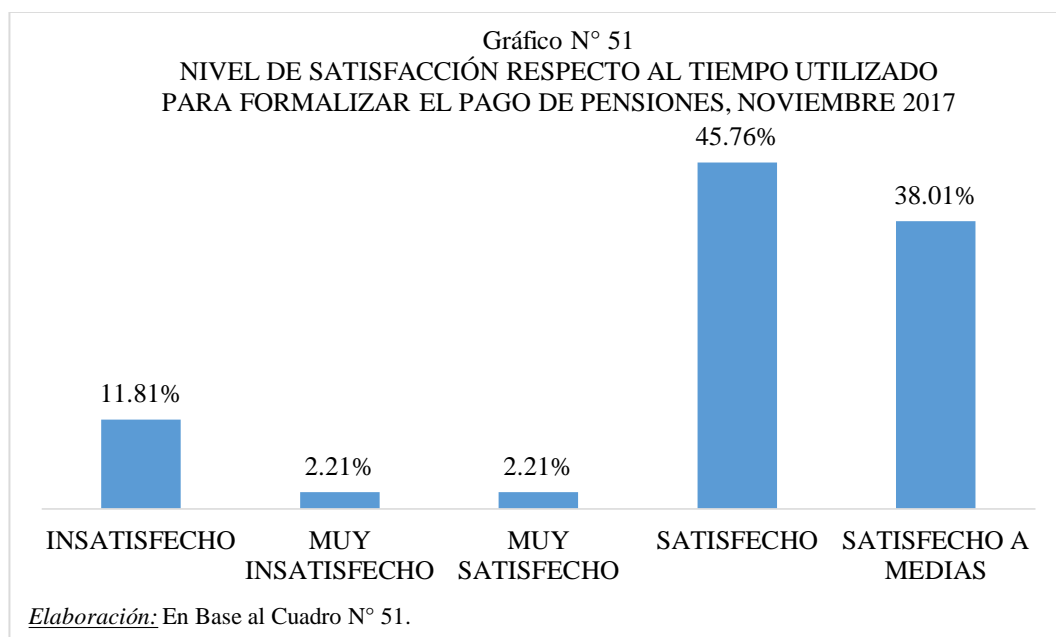
Según lo mostrado en el Cuadro N° 51, el 45.76% dijo estar “Satisfecho” con el tiempo utilizado para formalizar el pago de pensiones; mientras que el 38.01% respondió que se sienten “Satisfechos a Media”. El tercer puesto estuvo constituido por los que respondieron que están “Insatisfechos” con el tiempo utilizado y representan al 11.81% de los encuestados.

**Cuadro N° 51**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TIEMPO UTILIZADO PARA FORMALIZAR EL PAGO DE PENSIONES, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	32	11.81%	11.81%
MUY INSATISFECHO	6	2.21%	14.02%
MUY SATISFECHO	6	2.21%	16.24%
SATISFECHO	124	45.76%	61.99%
SATISFECHO A MEDIAS	103	38.01%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



El nivel de satisfacción de los estudiantes en relación al tiempo de respuesta a una solicitud administrativa, se muestra en el Cuadro N° 52, y en ella se aprecia que el 45.39% manifestó estar “Satisfecho a Medias”, seguido por los que respondieron que están “satisfechos” y que representan el 37.64% de los encuestados. Por último, el 11.81% del total dijo estar “Insatisfecho” con el tiempo de respuesta.

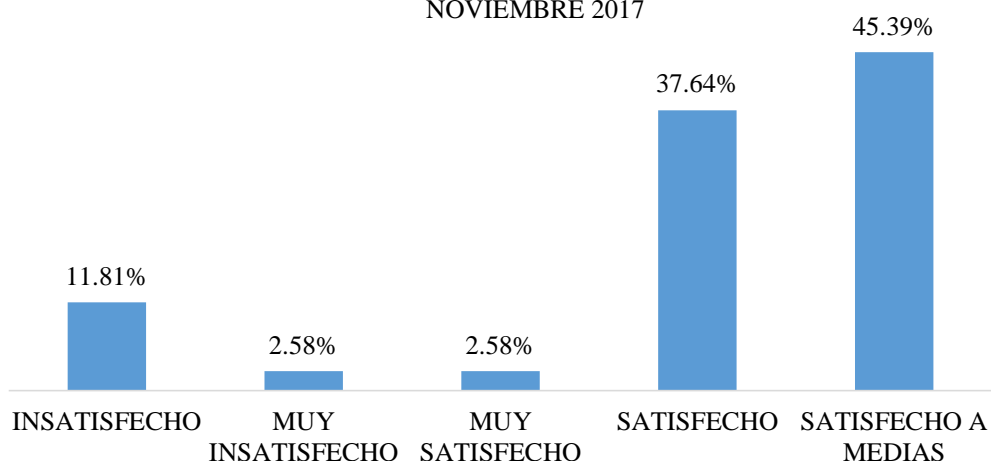
**Cuadro N° 52**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD ADMINISTRATIVA, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	32	11.81%	11.81%
MUY INSATISFECHO	7	2.58%	14.39%
MUY SATISFECHO	7	2.58%	16.97%
SATISFECHO	102	37.64%	54.61%
SATISFECHO A MEDIAS	123	45.39%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 52**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD ADMINISTRATIVA, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 52.

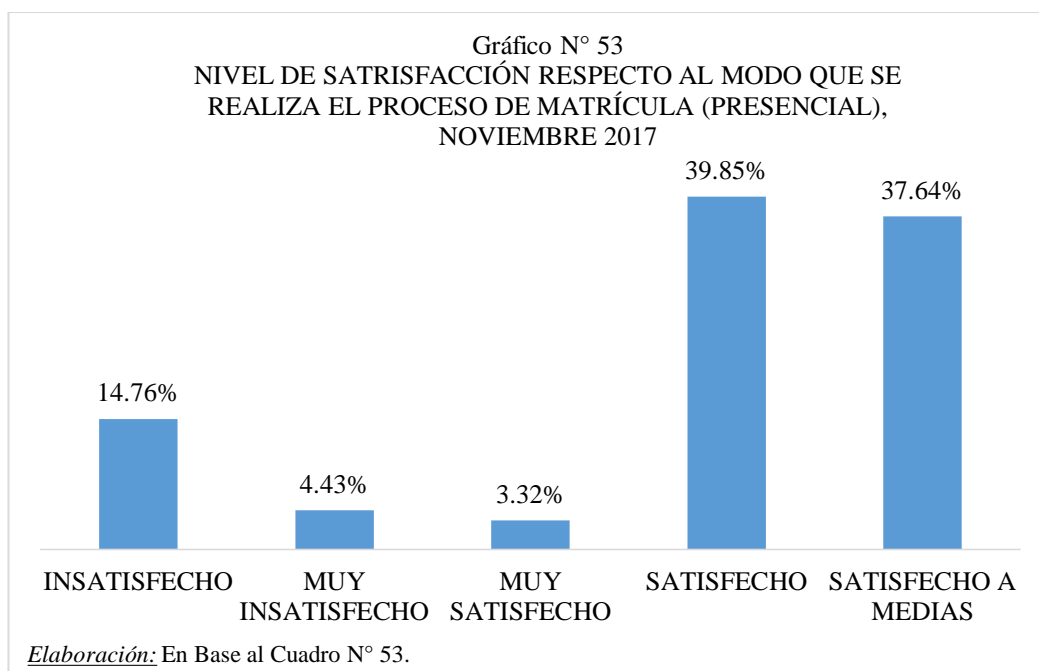
En el Cuadro N° 53, se da conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado en relación al modo presencial en que se realiza el proceso de matrícula, donde el 39.85% dijo estar “Satisfecho”, pero el 37.64% se pronunció como “Satisfecho a Medias”. Los que dieron como respuesta que están “Insatisfechos” y que significaron el 14.76% del total.

**Cuadro N° 53**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL MODO QUE SE REALIZA EL PROCESO DE MATRÍCULA (PRESENCIAL), NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	40	14.76%	14.76%
MUY INSATISFECHO	12	4.43%	19.19%
MUY SATISFECHO	9	3.32%	22.51%
SATISFECHO	108	39.85%	62.36%
SATISFECHO A MEDIAS	102	37.64%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

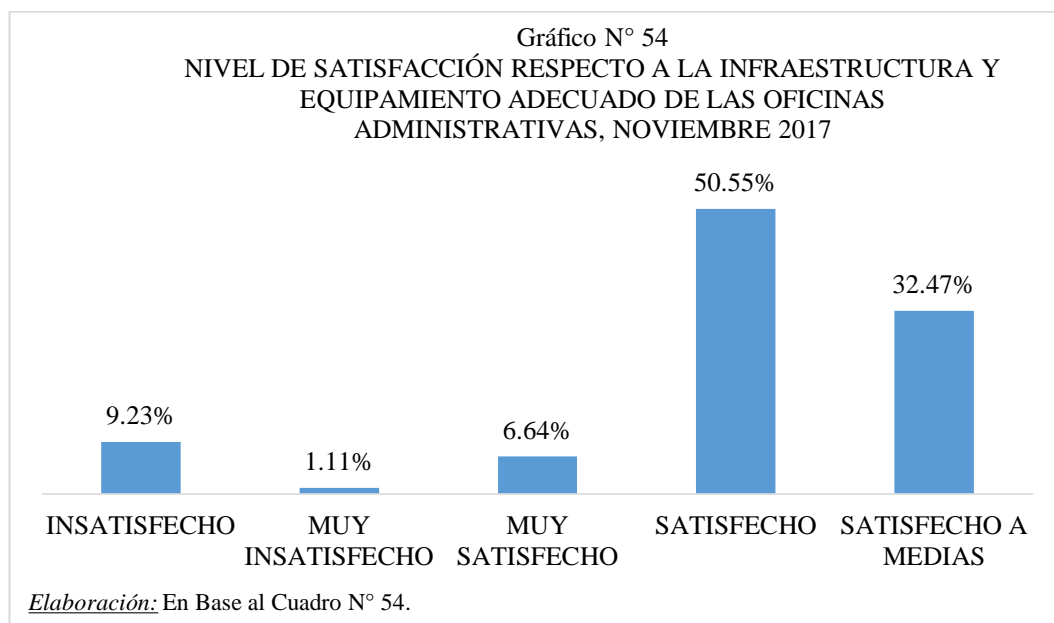


Ante la pregunta sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a la infraestructura y equipamiento adecuado de las oficinas administrativas, tal como se muestra en el Cuadro N° 54, el 50.55% de los encuestados dijeron estar “Satisfechos”; pero, el 32.47% respondió que se hallan “Satisfechos a Medias”. El tercer mayor valor se concentra en los que respondieron que se hallan “Insatisfechos” y significan el 9.23% del total.

**Cuadro N° 54**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA Y**  
**EQUIPAMIENTO ADECUADO DE LAS OFICINAS**  
**ADMINISTRATIVAS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	25	9.23%	9.23%
MUY INSATISFECHO	3	1.11%	10.33%
MUY SATISFECHO	18	6.64%	16.97%
SATISFECHO	137	50.55%	67.53%
SATISFECHO A MEDIAS	88	32.47%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



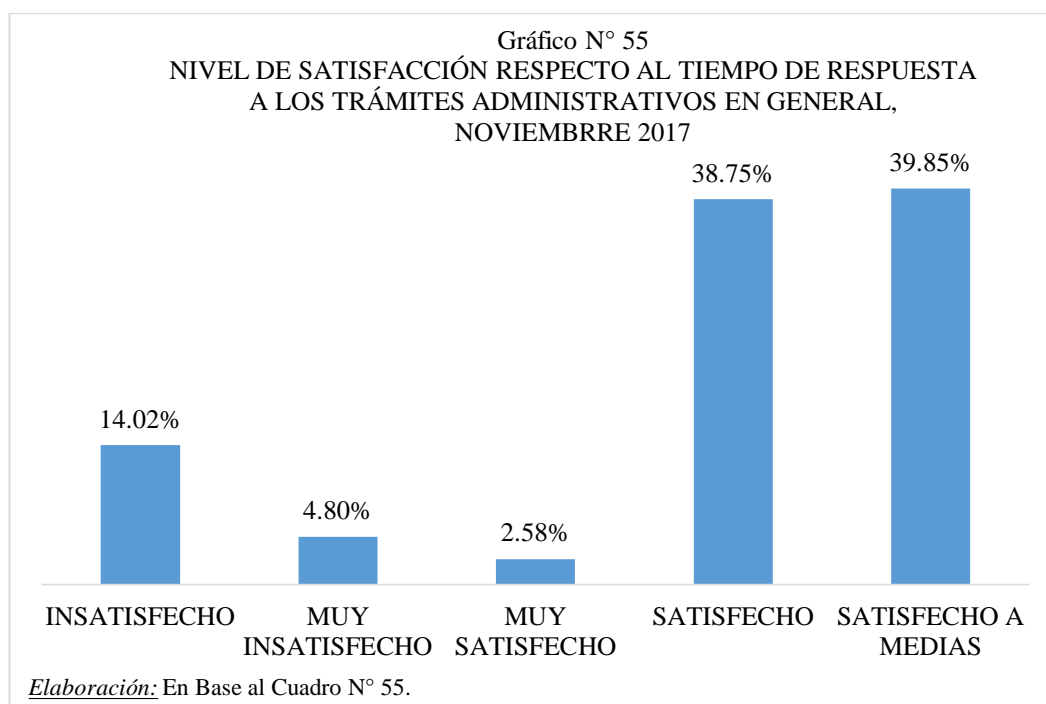
En el Cuadro N° 55, se da a conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al tiempo de respuesta a los trámites administrativos en general, a lo que los encuestados respondieron mayoritariamente que se sienten “Satisfechos a Medias” en un porcentaje del 39.85% del total. La segunda mayor respuesta fue de los que dicen estar “Satisfechos” y constituyen el 38.75% del total. Por último, los “Insatisfechos” equivalen al 14.02% de los encuestados.

**Cuadro N° 55**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TIEMPO DE RESPUESTA A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	38	14.02%	14.02%
MUY INSATISFECHO	13	4.80%	18.82%
MUY SATISFECHO	7	2.58%	21.40%
SATISFECHO	105	38.75%	60.15%
SATISFECHO A MEDIAS	108	39.85%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



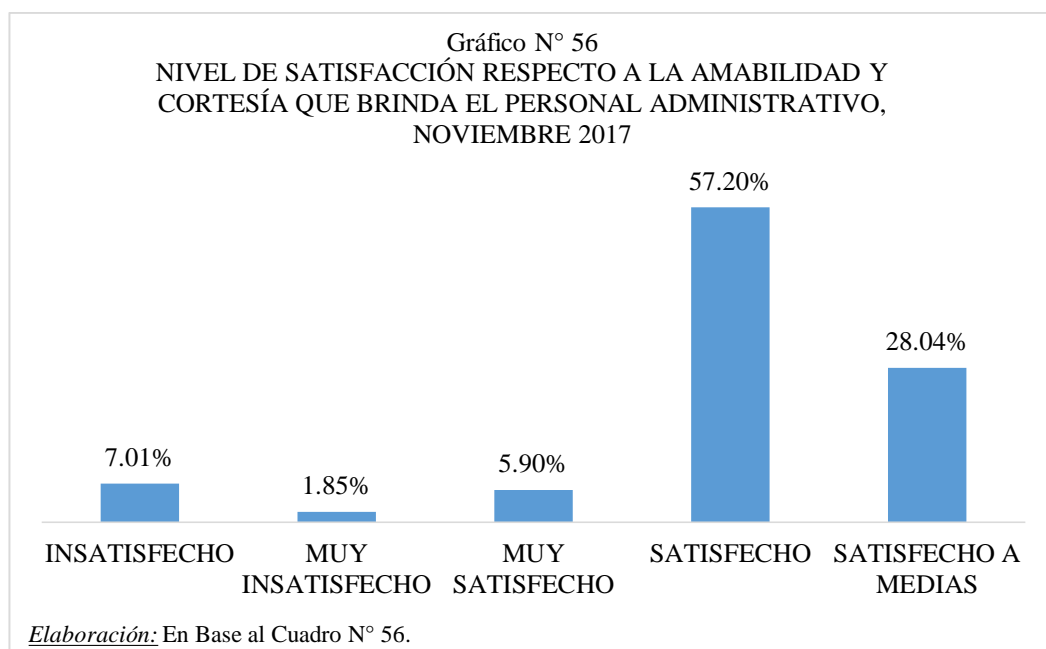
El 57.20% de los encuestados manifestaron estar “Satisfechos” con la amabilidad y cortesía que brinda el personal administrativo cuando van a realizar algún trámite. El 28.04% dijo estar “Satisfecho a Medias” y el 7.01% declararon sentirse “Insatisfechos”.

**Cuadro N° 56**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA AMABILIDAD Y CORTESÍA QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	19	7.01%	7.01%
MUY INSATISFECHO	5	1.85%	8.86%
MUY SATISFECHO	16	5.90%	14.76%
SATISFECHO	155	57.20%	71.96%
SATISFECHO A MEDIAS	76	28.04%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.





Ante la pregunta sobre la satisfacción del estudiante en relación a la disponibilidad de sugerencias y quejas, el 39.48% dijo sentirse “Satisfecho a Medias”. Por otro lado, el 31.00% opinó sentirse “Satisfecho”. Solamente el 22.14% manifestó estar “Insatisfecho”.

**Cuadro N° 57**

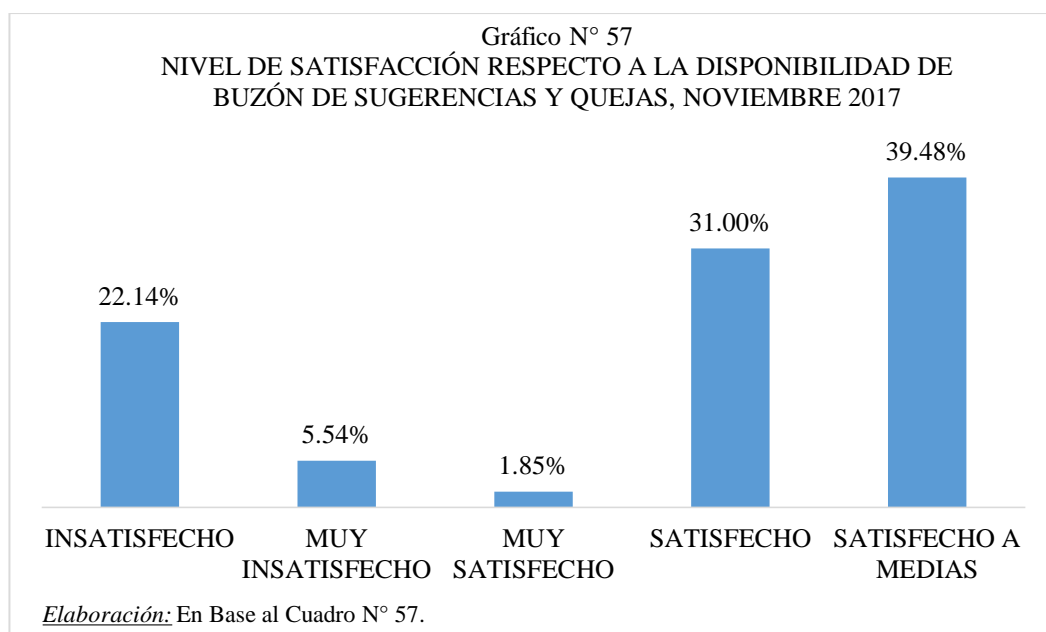
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	60	22.14%	22.14%
MUY INSATISFECHO	15	5.54%	27.68%
MUY SATISFECHO	5	1.85%	29.52%
SATISFECHO	84	31.00%	60.52%
SATISFECHO A MEDIAS	107	39.48%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 57**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 57.

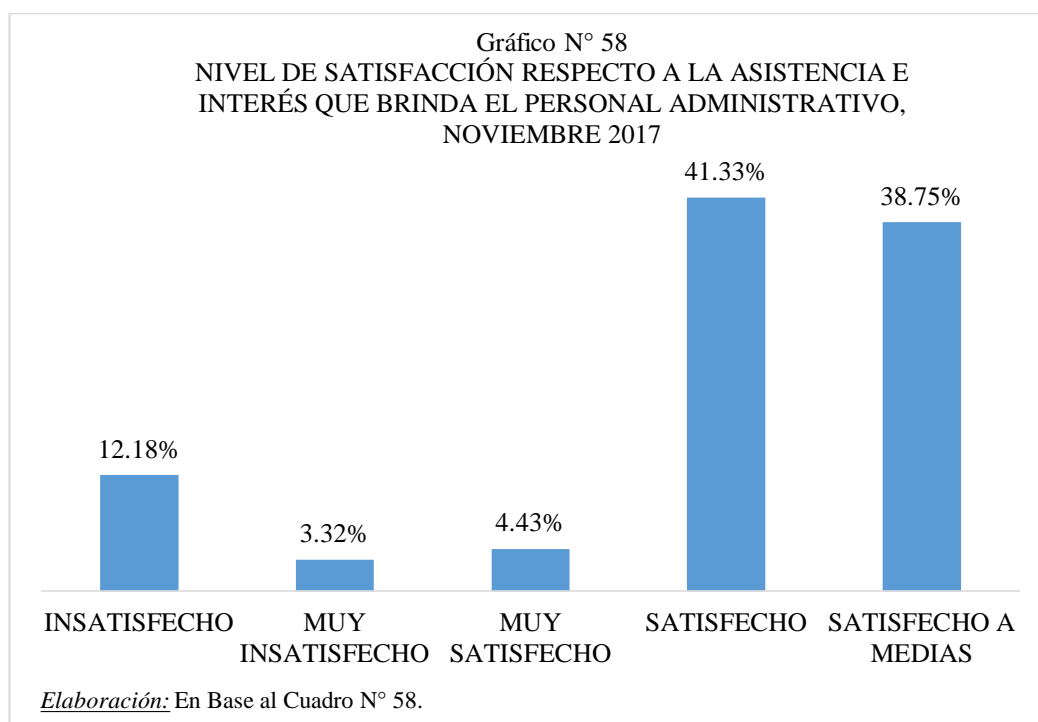
En el Cuadro N° 58, se da a conocer el nivel de satisfacción del estudiante respecto a la asistencia e interés que brinda el personal administrativo de la Escuela de Postgrado, a lo que el 41.33% dijo sentirse “Satisfecho”. En segundo puesto se ubican los que respondieron “Satisfecho a Medias” con el 38.75% de los encuestados. La tercera respuesta con mayor valor fue “Insatisfechos” con 12.18% del total.

**Cuadro N° 58**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ASISTENCIA E INTERÉS QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	33	12.18%	12.18%
MUY INSATISFECHO	9	3.32%	15.50%
MUY SATISFECHO	12	4.43%	19.93%
SATISFECHO	112	41.33%	61.25%
SATISFECHO A MEDIAS	105	38.75%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

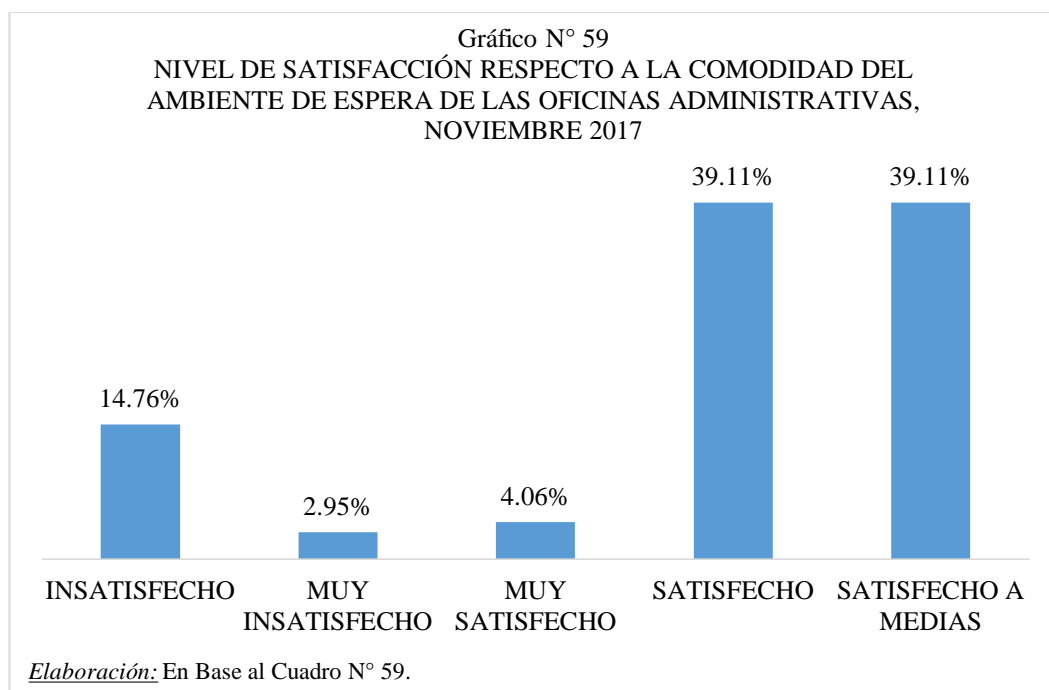


En el Cuadro N° 59, se puede ver un empate en las dos primeras respuestas sobre el nivel de satisfacción en relación a la comodidad del ambiente de espera de las oficinas administrativas, donde el 39.11% dijo sentirse “Satisfecho”, y también, el mismo porcentaje (39.11%) para los “Satisfechos a Medias”. El tercer mayor valor corresponde a los que manifestaron sentirse “Insatisfechos” y representan al 14.76% de los encuestados.

**Cuadro N° 59**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA COMODIDAD**  
**DEL AMBIENTE DE ESPERA DE LAS OFICINAS**  
**ADMINISTRATIVAS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	40	14.76%	14.76%
MUY INSATISFECHO	8	2.95%	17.71%
MUY SATISFECHO	11	4.06%	21.77%
SATISFECHO	106	39.11%	60.89%
SATISFECHO A MEDIAS	106	39.11%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



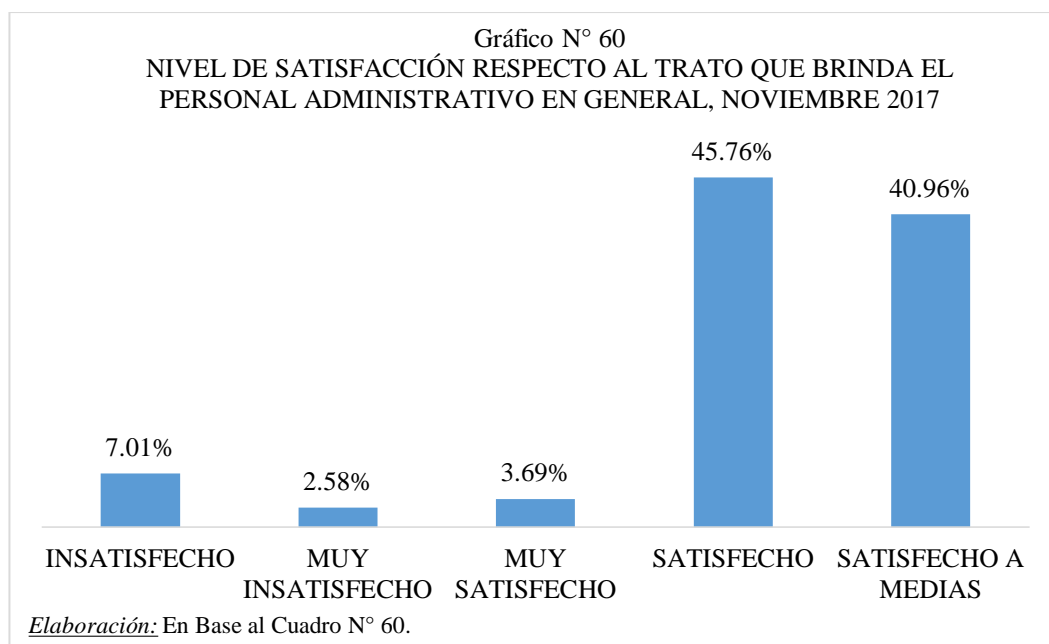
Cuando se indagó sobre el nivel de satisfacción del estudiante en relación al trato que brinda el personal administrativo en general, el 45.76% de los encuestados dijeron estar “Satisfechos”. La segunda respuesta con mayor valor corresponde a los que manifestaron estar “Satisfecho a Medias” y significó el 40.96% de los encuestados. Por otro lado, el 7.01% dijo estar “Insatisfecho”.

**Cuadro N° 60**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TRATO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN GENERAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	19	7.01%	7.01%
MUY INSATISFECHO	7	2.58%	9.59%
MUY SATISFECHO	10	3.69%	13.28%
SATISFECHO	124	45.76%	59.04%
SATISFECHO A MEDIAS	111	40.96%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



En relación nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al horario de atención de las oficinas administrativas, el 48.34% dijo sentirse “Satisfecho”. En ese mismo sentido, el 33.21% manifestó estar “Satisfecho a Medias”. Por otro lado, el 11.07% respondió que están “Insatisfechos”.

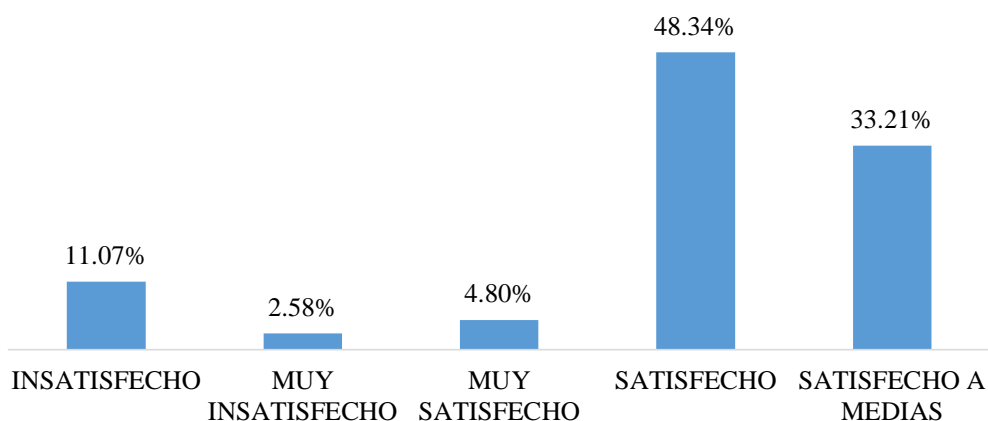
**Cuadro N° 61**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	30	11.07%	11.07%
MUY INSATISFECHO	7	2.58%	13.65%
MUY SATISFECHO	13	4.80%	18.45%
SATISFECHO	131	48.34%	66.79%
SATISFECHO A MEDIAS	90	33.21%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**Gráfico N° 61**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS, NOVIEMBRE 2017**



*Elaboración:* En Base al Cuadro N° 61.

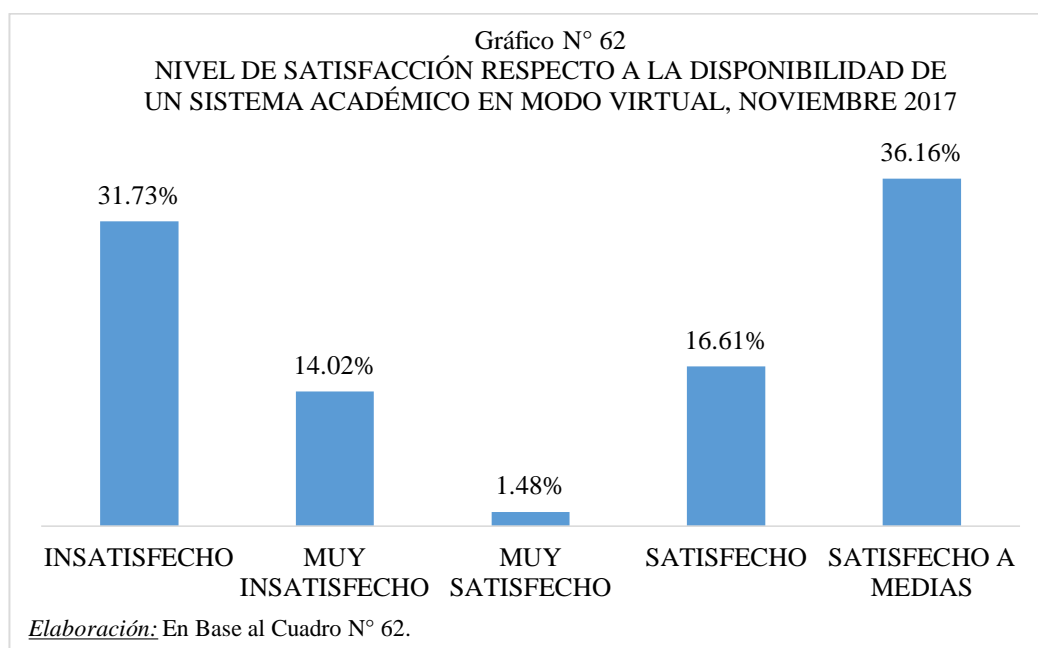
De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 62, el 36.16% de los encuestados respondió que se siente “Satisfecho a Medias” respecto a la disponibilidad de un sistema académico en modo virtual. Una respuesta preocupante es la que aparece en el segundo lugar, e identifica a los estudiantes que manifestaron sentirse “Insatisfechos” significando el 31.73%. Recién en tercera ubicación están los que manifiestan sentirse “Satisfechos” y son el 16.61% de los encuestados.

**Cuadro N° 62**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE UN SISTEMA ACADÉMICO EN MODO VIRTUAL, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	86	31.73%	31.73%
MUY INSATISFECHO	38	14.02%	45.76%
MUY SATISFECHO	4	1.48%	47.23%
SATISFECHO	45	16.61%	63.84%
SATISFECHO A MEDIAS	98	36.16%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



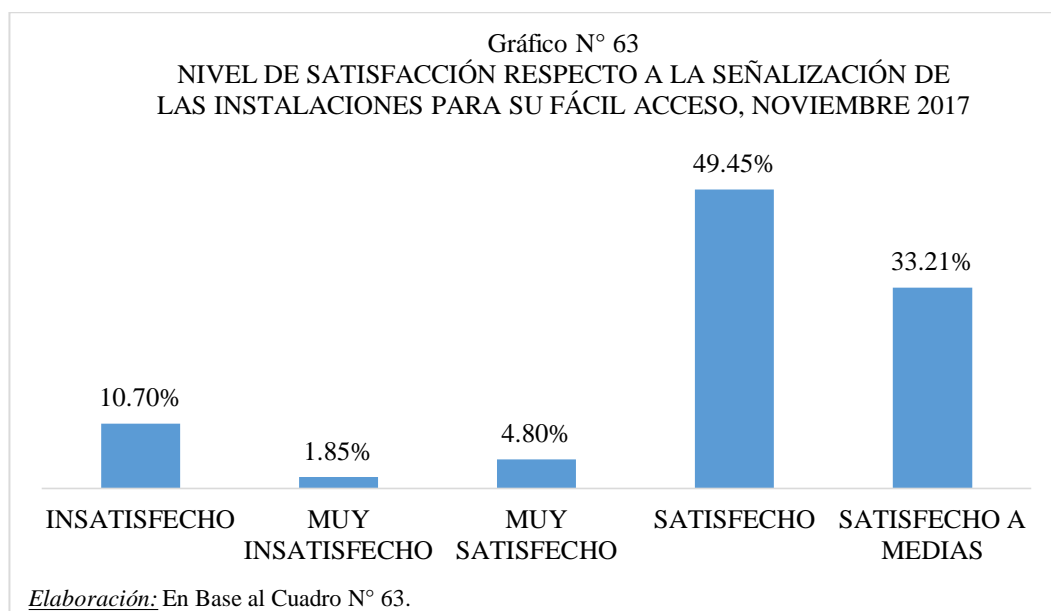
El 49.45% de los encuestados dijo sentirse “Satisfecho” con la señalización de las instalaciones para su fácil acceso. En cambio, el 33.21% manifestó que se sienten “Satisfechos a Medias”. En ese mismo sentido, la tercera ubicación es para los que respondieron que están “Insatisfechos” y suman el 10.70% de los encuestados.

**Cuadro N° 63**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA SEÑALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA SU FÁCIL ACCESO, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	29	10.70%	10.70%
MUY INSATISFECHO	5	1.85%	12.55%
MUY SATISFECHO	13	4.80%	17.34%
SATISFECHO	134	49.45%	66.79%
SATISFECHO A MEDIAS	90	33.21%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



## ANÁLISIS BIVARIADO.

En el Cuadro N° 64, se da a conocer la relación entre el nivel de satisfacción con los servicios recibidos en términos generales y la edad de los encuestados, siendo el mayor valor (Moda Estadística) 38, e identifica a los estudiantes que manifiestan sentirse “Satisfecho a Medias” respecto a los servicios recibidos y tienen “Entre 25 – 30 Años”, lo que representa una población bastante joven y que se encuentran haciendo estudios de Postgrado. El segundo mayor valor es 36 y significa que el mismo número de encuestados se hallan “Satisfechos a Media” y tienen “Entre 30 – 35 Años”, lo que corrobora que los estudiantes de la Escuela de Postgrado son relativamente jóvenes.

**Cuadro N° 64**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA EDAD DE LOS ESTUDIANTES ENCUESTADOS**

RANGO DE EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
<b>&gt;20 - 25 AÑOS</b>	0	0	0	14	22	36
Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	38.89%	61.11%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	13.46%	16.67%	13.28%
<b>&gt;25 - 30 AÑOS</b>	10	2	1	30	38	81
Fila%	12.35%	2.47%	1.23%	37.04%	46.91%	100.00%
Columna%	33.33%	100.00%	33.33%	28.85%	28.79%	29.89%
<b>&gt;30 - 35 AÑOS</b>	9	0	0	25	36	70
Fila%	12.86%	0.00%	0.00%	35.71%	51.43%	100.00%
Columna%	30.00%	0.00%	0.00%	24.04%	27.27%	25.83%
<b>&gt;35 - 40 AÑOS</b>	7	0	0	15	17	39
Fila%	17.95%	0.00%	0.00%	38.46%	43.59%	100.00%
Columna%	23.33%	0.00%	0.00%	14.42%	12.88%	14.39%
<b>&gt;40 - 45 AÑOS</b>	3	0	1	10	7	21
Fila%	14.29%	0.00%	4.76%	47.62%	33.33%	100.00%
Columna%	10.00%	0.00%	33.33%	9.62%	5.30%	7.75%
<b>&gt;45 - 50 AÑOS</b>	0	0	0	3	9	12
Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	75.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	2.88%	6.82%	4.43%
<b>&gt;50 - 55 AÑOS</b>	0	0	1	3	3	7
Fila%	0.00%	0.00%	14.29%	42.86%	42.86%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	33.33%	2.88%	2.27%	2.58%
<b>&gt;55 - 60 AÑOS</b>	0	0	0	3	0	3
Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	2.88%	0.00%	1.11%
<b>&gt;60 - 65 AÑOS</b>	1	0	0	0	0	1
Fila%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Columna%	3.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.37%
<b>&gt;65 - 70 AÑOS</b>	0	0	0	1	0	1
Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	0.96%	0.00%	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.



De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 65, la moda estadística es 85 e identifica a los estudiantes que se sienten “Satisfechos” tanto con los servicios recibidos como con el perfil del egresado.

**Cuadro N° 65**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y EL PERFIL DEL EGRESADO PROPUESTO AL ESTUDIANTE**

	NIVELES DE MEDICIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
<b>PERFIL DEL EGRESADO PROPUESTO AL ESTUDIANTE</b>	<b>INSATISFECHO</b>	5	0	0	2	5	<b>12</b>
	Fila%	41.67%	0.00%	0.00%	16.67%	41.67%	100.00%
	Columna%	16.67%	0.00%	0.00%	1.92%	3.79%	4.43%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	1	0	0	0	1	<b>2</b>
	Fila%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	100.00%
	Columna%	3.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.76%	0.74%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	2	12	3	<b>17</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	11.76%	70.59%	17.65%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	66.67%	11.54%	2.27%	6.27%
	<b>SATISFECHO</b>	12	2	1	85	77	<b>177</b>
	Fila%	6.78%	1.13%	0.56%	48.02%	43.50%	100.00%
	Columna%	40.00%	100.00%	33.33%	81.73%	58.33%	65.31%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	12	0	0	5	46	<b>63</b>
	Fila%	19.05%	0.00%	0.00%	7.94%	73.02%	100.00%
	Columna%	40.00%	0.00%	0.00%	4.81%	34.85%	23.25%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

La moda estadística en el Cuadro N° 66 es 71 estudiantes quienes se encuentran “Satisfechos a Media” con los servicios recibidos en términos generales, y “Satisfechos” en relación a la coherencia entre el plan de estudios y el perfil del egresado.

**Cuadro N° 66**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA COHERENCIA ENTRE EL PLAN DE ESTUDIOS Y EL PERFIL DEL EGRESADO**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>COHERENCIA ENTRE EL PLAN DE ESTUDIOS Y EL PERFIL DEL EGRESADO</b>	<b>INSATISFECHO</b>	6	0	0	2	9	<b>17</b>
	Fila%	35.29%	0.00%	0.00%	11.76%	52.94%	100.00%
	Columna%	20.00%	0.00%	0.00%	1.92%	6.82%	6.27%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	3	0	0	0	1	<b>4</b>
	Fila%	75.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	100.00%
	Columna%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.76%	1.48%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	2	6	0	<b>8</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	66.67%	5.77%	0.00%	2.95%
	<b>SATISFECHO</b>	10	2	1	83	71	<b>167</b>
	Fila%	5.99%	1.20%	0.60%	49.70%	42.51%	100.00%
	Columna%	33.33%	100.00%	33.33%	79.81%	53.79%	61.62%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	11	0	0	13	51	<b>75</b>
	Fila%	14.67%	0.00%	0.00%	17.33%	68.00%	100.00%
	Columna%	36.67%	0.00%	0.00%	12.50%	38.64%	27.68%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 67, se puede ver que la moda estadística es 76 y corresponde a los encuestados que se encuentran “Satisfechos” con los servicios recibidos, y la orientación a la investigación en el plan de estudio de los diferentes programas de maestrías y doctorados de la Escuela de Postgrado.

**Cuadro N° 67**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA ORIENTACIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>ORIENTACIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>INSATISFECHO</b>	7	0	0	3	16	<b>26</b>
	Fila%	26.92%	0.00%	0.00%	11.54%	61.54%	100.00%
	Columna%	23.33%	0.00%	0.00%	2.88%	12.12%	9.59%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	3	0	0	0	1	<b>4</b>
	Fila%	75.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	100.00%
	Columna%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.76%	1.48%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	1	6	1	<b>8</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	12.50%	75.00%	12.50%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	33.33%	5.77%	0.76%	2.95%
	<b>SATISFECHO</b>	12	1	2	76	53	<b>144</b>
	Fila%	8.33%	0.69%	1.39%	52.78%	36.81%	100.00%
	Columna%	40.00%	50.00%	66.67%	73.08%	40.15%	53.14%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	8	1	0	19	61	<b>89</b>
	Fila%	8.99%	1.12%	0.00%	21.35%	68.54%	100.00%
	Columna%	26.67%	50.00%	0.00%	18.27%	46.21%	32.84%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

Del mismo modo, en el Cuadro N° 68 se muestra la relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes por los servicios recibidos en términos generales y plan de estudios en general, siendo la moda estadística 82 estudiantes que manifiestan sentirse “Satisfechos” ante ambas categorías.

**Cuadro N° 68**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y EL PLAN DE ESTUDIOS EN GENERAL**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>PLAN DE ESTUDIOS EN GENERAL</b>	<b>INSATISFECHO</b>	6	0	0	2	13	<b>21</b>
	Fila%	28.57%	0.00%	0.00%	9.52%	61.90%	100.00%
	Columna%	20.00%	0.00%	0.00%	1.92%	9.85%	7.75%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	2	0	0	0	0	<b>2</b>
	Fila%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	Columna%	6.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.74%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	2	3	1	<b>6</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	66.67%	2.88%	0.76%	2.21%
	<b>SATISFECHO</b>	8	2	1	82	51	<b>144</b>
	Fila%	5.56%	1.39%	0.69%	56.94%	35.42%	100.00%
	Columna%	26.67%	100.00%	33.33%	78.85%	38.64%	53.14%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	14	0	0	17	67	<b>98</b>
	Fila%	14.29%	0.00%	0.00%	17.35%	68.37%	100.00%
	Columna%	46.67%	0.00%	0.00%	16.35%	50.76%	36.16%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

Según se observa en el Cuadro N° 69, el mayor valor es 62 encuestados y corresponde a los estudiantes que se encuentran “Satisfechos a Medias” con los servicios recibidos en términos generales, pero “Satisfechos” con la formación académica y experiencia del docente.

**Cuadro N° 69**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DEL DOCENTE**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DEL DOCENTE</b>	<b>INSATISFECHO</b>	7	0	0	0	11	<b>18</b>
	Fila%	38.89%	0.00%	0.00%	0.00%	61.11%	100.00%
	Columna%	23.33%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	6.64%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	2	0	0	1	1	<b>4</b>
	Fila%	50.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	100.00%
	Columna%	6.67%	0.00%	0.00%	0.96%	0.76%	1.48%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	1	0	3	26	5	<b>35</b>
	Fila%	2.86%	0.00%	8.57%	74.29%	14.29%	100.00%
	Columna%	3.33%	0.00%	100.00%	25.00%	3.79%	12.92%
	<b>SATISFECHO</b>	8	1	0	57	62	<b>128</b>
	Fila%	6.25%	0.78%	0.00%	44.53%	48.44%	100.00%
	Columna%	26.67%	50.00%	0.00%	54.81%	46.97%	47.23%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	12	1	0	20	53	<b>86</b>
	Fila%	13.95%	1.16%	0.00%	23.26%	61.63%	100.00%
	Columna%	40.00%	50.00%	0.00%	19.23%	40.15%	31.73%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 70, la moda estadística de 74 encuestados identifica a aquellos estudiantes que se sienten “Satisfechos a Medias”, tanto para los servicios recibidos en términos generales como por los criterios y métodos de evaluación aplicados por los docentes.

**Cuadro N° 70**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LOS CRITERIOS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN APLICADO POR LOS DOCENTES**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>CRITERIOS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN APLICADO POR LOS DOCENTES</b>	<b>INSATISFECHO</b>	9	0	0	2	8	<b>19</b>
	Fila%	47.37%	0.00%	0.00%	10.53%	42.11%	100.00%
	Columna%	30.00%	0.00%	0.00%	1.92%	6.06%	7.01%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	4	0	0	0	1	<b>5</b>
	Fila%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	100.00%
	Columna%	13.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.76%	1.85%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	3	0	3	13	1	<b>20</b>
	Fila%	15.00%	0.00%	15.00%	65.00%	5.00%	100.00%
	Columna%	10.00%	0.00%	100.00%	12.50%	0.76%	7.38%
	<b>SATISFECHO</b>	7	2	0	68	48	<b>125</b>
	Fila%	5.60%	1.60%	0.00%	54.40%	38.40%	100.00%
	Columna%	23.33%	100.00%	0.00%	65.38%	36.36%	46.13%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	7	0	0	21	74	<b>102</b>
	Fila%	6.86%	0.00%	0.00%	20.59%	72.55%	100.00%
	Columna%	23.33%	0.00%	0.00%	20.19%	56.06%	37.64%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 71, la moda estadística es de 65 encuestados y corresponde a los estudiantes que dicen sentirse “Satisfechos”, tanto por los servicios recibidos en términos generales como por la evaluación de desempeño de los docentes.

**Cuadro N° 71**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES</b>	<b>INSATISFECHO</b>	13	1	0	2	22	<b>38</b>
	Fila%	34.21%	2.63%	0.00%	5.26%	57.89%	100.00%
	Columna%	43.33%	50.00%	0.00%	1.92%	16.67%	14.02%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	3	0	0	0	3	<b>6</b>
	Fila%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	100.00%
	Columna%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.27%	2.21%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	1	0	1	16	2	<b>20</b>
	Fila%	5.00%	0.00%	5.00%	80.00%	10.00%	100.00%
	Columna%	3.33%	0.00%	33.33%	15.38%	1.52%	7.38%
	<b>SATISFECHO</b>	3	1	2	65	45	<b>116</b>
	Fila%	2.59%	0.86%	1.72%	56.03%	38.79%	100.00%
	Columna%	10.00%	50.00%	66.67%	62.50%	34.09%	42.80%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	10	0	0	21	60	<b>91</b>
	Fila%	10.99%	0.00%	0.00%	23.08%	65.93%	100.00%
	Columna%	33.33%	0.00%	0.00%	20.19%	45.45%	33.58%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

Según el Cuadro N° 72, la moda estadística es de 80 estudiantes e identifica a los estudiantes que se hallan “Satisfechos” con ambas variables; es decir, con los servicios recibidos en términos generales y la plana docente en general.

**Cuadro N° 72**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA PLANA DOCENTE EN GENERAL**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>PLANA DOCENTE EN GENERAL</b>	<b>INSATISFECHO</b>	8	0	0	1	6	<b>15</b>
	Fila%	53.33%	0.00%	0.00%	6.67%	40.00%	100.00%
	Columna%	18.18%	0.00%	0.00%	0.87%	6.06%	5.54%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	3	1	0	0	0	<b>4</b>
	Fila%	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	Columna%	6.82%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.48%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	1	0	3	13	1	<b>18</b>
	Fila%	5.56%	0.00%	16.67%	72.22%	5.56%	100.00%
	Columna%	2.27%	0.00%	27.27%	11.30%	1.01%	6.64%
	<b>SATISFECHO</b>	8	0	8	80	42	<b>138</b>
	Fila%	5.80%	0.00%	5.80%	57.97%	30.43%	100.00%
	Columna%	18.18%	0.00%	72.73%	69.57%	42.42%	50.92%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	24	1	0	21	50	<b>96</b>
	Fila%	25.00%	1.04%	0.00%	21.88%	52.08%	100.00%
Columna%	54.55%	50.00%	0.00%	18.26%	50.51%	35.42%	
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>115</b>	<b>99</b>	<b>271</b>	
Fila%	16.24%	0.74%	4.06%	42.44%	36.53%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.



La moda estadística de 59 estudiantes ocupa el primer lugar e identifica a los encuestados que manifestaron sentirse “Satisfecho a Medias”, tanto para con los servicios recibidos en términos generales como a la disponibilidad de laboratorio de cómputo moderno.

**Cuadro N° 73**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA DISPONIBILIDAD DE LABORATORIO DE CÓMPUTO MODERNO**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>DISPONIBILIDAD DE LABORATORIO DE CÓMPUTO MODERNO</b>	<b>INSATISFECHO</b>	15	0	0	22	51	<b>88</b>
	Fila%	17.05%	0.00%	0.00%	25.00%	57.95%	100.00%
	Columna%	50.00%	0.00%	0.00%	21.15%	38.64%	32.47%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	6	2	0	1	8	<b>17</b>
	Fila%	35.29%	11.76%	0.00%	5.88%	47.06%	100.00%
	Columna%	20.00%	100.00%	0.00%	0.96%	6.06%	6.27%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	1	0	0	7	0	<b>8</b>
	Fila%	12.50%	0.00%	0.00%	87.50%	0.00%	100.00%
	Columna%	3.33%	0.00%	0.00%	6.73%	0.00%	2.95%
	<b>SATISFECHO</b>	0	0	2	25	14	<b>41</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	4.88%	60.98%	34.15%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	66.67%	24.04%	10.61%	15.13%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	8	0	1	49	59	<b>117</b>
	Fila%	6.84%	0.00%	0.85%	41.88%	50.43%	100.00%
	Columna%	26.67%	0.00%	33.33%	47.12%	44.70%	43.17%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 74, la moda estadística es de 61 estudiantes e identifican a los que manifestaron sentirse “Satisfechos a Medias” con los servicios recibidos en términos generales, e “Insatisfechos” con la disponibilidad de servicio de internet.

**Cuadro N° 74**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIO DE INTERNET PARA EL ESTUDIANTE**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIO DE INTERNET PARA EL ESTUDIANTE</b>	<b>INSATISFECHO</b>	9	0	0	46	61	<b>116</b>
	Fila%	7.76%	0.00%	0.00%	39.66%	52.59%	100.00%
	Columna%	30.00%	0.00%	0.00%	44.23%	46.21%	42.80%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	18	2	0	21	41	<b>82</b>
	Fila%	21.95%	2.44%	0.00%	25.61%	50.00%	100.00%
	Columna%	60.00%	100.00%	0.00%	20.19%	31.06%	30.26%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	0	3	0	<b>3</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	0.00%	2.88%	0.00%	1.11%
	<b>SATISFECHO</b>	0	0	1	12	6	<b>19</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	5.26%	63.16%	31.58%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	33.33%	11.54%	4.55%	7.01%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	3	0	2	22	24	<b>51</b>
	Fila%	5.88%	0.00%	3.92%	43.14%	47.06%	100.00%
	Columna%	10.00%	0.00%	66.67%	21.15%	18.18%	18.82%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
	Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%
	Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Instrumento de Medición.

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 75, la moda estadística es de 75 estudiantes, quienes respondieron que se sienten “Satisfechos a Medias” en relación a los servicios recibidos en términos generales, y en relación a la infraestructura y equipamiento en general.

**Cuadro N° 75**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO EN GENERAL</b>	<b>INSATISFECHO</b>	15	0	0	9	22	<b>46</b>
	Fila%	32.61%	0.00%	0.00%	19.57%	47.83%	100.00%
	Columna%	50.00%	0.00%	0.00%	8.65%	16.67%	16.97%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	3	2	0	0	4	<b>9</b>
	Fila%	33.33%	22.22%	0.00%	0.00%	44.44%	100.00%
	Columna%	10.00%	100.00%	0.00%	0.00%	3.03%	3.32%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	1	8	2	<b>11</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	9.09%	72.73%	18.18%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	33.33%	7.69%	1.52%	4.06%
	<b>SATISFECHO</b>	4	0	2	47	29	<b>82</b>
	Fila%	4.88%	0.00%	2.44%	57.32%	35.37%	100.00%
	Columna%	13.33%	0.00%	66.67%	45.19%	21.97%	30.26%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	8	0	0	40	75	<b>123</b>
	Fila%	6.50%	0.00%	0.00%	32.52%	60.98%	100.00%
	Columna%	26.67%	0.00%	0.00%	38.46%	56.82%	45.39%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

Según lo que se puede apreciar en el Cuadro N° 76, el mayor valor concentra a 69 estudiantes, quienes respondieron que se sienten “Satisfechos” con los servicios recibidos en términos generales y el horario de clases en general.

**Cuadro N° 76**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LOS HORARIOS DE CLASES EN GENERAL**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
<b>HORARIOS DE CLASES EN GENERAL</b>	<b>INSATISFECHO</b>	7	1	0	3	11	<b>22</b>
	Fila%	31.82%	4.55%	0.00%	13.64%	50.00%	100.00%
	Columna%	23.33%	50.00%	0.00%	2.88%	8.33%	8.12%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	5	0	0	0	4	<b>9</b>
	Fila%	55.56%	0.00%	0.00%	0.00%	44.44%	100.00%
	Columna%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	3.03%	3.32%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	1	0	2	12	2	<b>17</b>
	Fila%	5.88%	0.00%	11.76%	70.59%	11.76%	100.00%
	Columna%	3.33%	0.00%	66.67%	11.54%	1.52%	6.27%
	<b>SATISFECHO</b>	9	1	1	69	50	<b>130</b>
	Fila%	6.92%	0.77%	0.77%	53.08%	38.46%	100.00%
	Columna%	30.00%	50.00%	33.33%	66.35%	37.88%	47.97%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	8	0	0	20	65	<b>93</b>
	Fila%	8.60%	0.00%	0.00%	21.51%	69.89%	100.00%
Columna%	26.67%	0.00%	0.00%	19.23%	49.24%	34.32%	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>	
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

El Cuadro N° 77, tiene una moda estadística de 78 estudiantes, que son los que dijeron sentirse “Satisfechos” con los servicios recibidos en términos generales, y la calidad en servicios de atención al estudiante.

**Cuadro N° 77**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	<b>INSATISFECHO</b>	8	0	0	2	12	<b>22</b>
	Fila%	36.36%	0.00%	0.00%	9.09%	54.55%	100.00%
	Columna%	26.67%	0.00%	0.00%	1.92%	9.09%	8.12%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	3	2	0	1	1	<b>7</b>
	Fila%	42.86%	28.57%	0.00%	14.29%	14.29%	100.00%
	Columna%	10.00%	100.00%	0.00%	0.96%	0.76%	2.58%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	2	11	2	<b>15</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	13.33%	73.33%	13.33%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	66.67%	10.58%	1.52%	5.54%
	<b>SATISFECHO</b>	5	0	1	78	48	<b>132</b>
	Fila%	3.79%	0.00%	0.76%	59.09%	36.36%	100.00%
	Columna%	16.67%	0.00%	33.33%	75.00%	36.36%	48.71%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	14	0	0	12	69	<b>95</b>
	Fila%	14.74%	0.00%	0.00%	12.63%	72.63%	100.00%
	Columna%	46.67%	0.00%	0.00%	11.54%	52.27%	35.06%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 78, se puede ver que las respuestas se concentraron en 52 encuestados, quienes manifestaron sentirse “Satisfechos a Medias” tanto para los servicios recibidos en términos generales, y las opciones de apoyo financiero para el estudiante, categoría que esta representa a las facilidades de pago.

**Cuadro N° 78**  
**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LAS OPCIONES DE APOYO FINANCIERO PARA EL ESTUDIANTE (FACILIDADES DE PAGO)**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>OPCIONES DE APOYO FINANCIERO PARA EL ESTUDIANTE</b>	<b>INSATISFECHO</b>	7	0	0	19	44	<b>70</b>
	Fila%	10.00%	0.00%	0.00%	27.14%	62.86%	100.00%
	Columna%	23.33%	0.00%	0.00%	18.27%	33.33%	25.83%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	14	2	0	10	12	<b>38</b>
	Fila%	36.84%	5.26%	0.00%	26.32%	31.58%	100.00%
	Columna%	46.67%	100.00%	0.00%	9.62%	9.09%	14.02%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	3	7	0	<b>10</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	30.00%	70.00%	0.00%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	100.00%	6.73%	0.00%	3.69%
	<b>SATISFECHO</b>	1	0	0	38	24	<b>63</b>
	Fila%	1.59%	0.00%	0.00%	60.32%	38.10%	100.00%
	Columna%	3.33%	0.00%	0.00%	36.54%	18.18%	23.25%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	8	0	0	30	52	<b>90</b>
	Fila%	8.89%	0.00%	0.00%	33.33%	57.78%	100.00%
	Columna%	26.67%	0.00%	0.00%	28.85%	39.39%	33.21%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

En el Cuadro N° 79, se puede observar que la moda estadística es de 79 estudiantes, que manifestaron sentirse “Satisfechos a Medias” con los servicios recibidos en términos generales y la atención que brinda el personal administrativo en general.

**Cuadro N° 79**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN GENERAL**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES					TOTAL
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO A MEDIAS	
<b>ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN GENERAL</b>	<b>INSATISFECHO</b>	10	0	0	3	18	<b>31</b>
	Fila%	32.26%	0.00%	0.00%	9.68%	58.06%	100.00%
	Columna%	33.33%	0.00%	0.00%	2.88%	13.64%	11.44%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	7	1	0	0	2	<b>10</b>
	Fila%	70.00%	10.00%	0.00%	0.00%	20.00%	100.00%
	Columna%	23.33%	50.00%	0.00%	0.00%	1.52%	3.69%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	1	4	0	<b>5</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	20.00%	80.00%	0.00%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	33.33%	3.85%	0.00%	1.85%
	<b>SATISFECHO</b>	2	1	2	72	33	<b>110</b>
	Fila%	1.82%	0.91%	1.82%	65.45%	30.00%	100.00%
	Columna%	6.67%	50.00%	66.67%	69.23%	25.00%	40.59%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	11	0	0	25	79	<b>115</b>
	Fila%	9.57%	0.00%	0.00%	21.74%	68.70%	100.00%
	Columna%	36.67%	0.00%	0.00%	24.04%	59.85%	42.44%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.

De acuerdo a lo que se puede observar en el Cuadro N° 80, la moda estadística tiene un valor de 75, lo que significa que esta cantidad de estudiantes dijeron sentirse “Satisfechos” con los servicios recibidos en términos generales, y con el horario de atención de las oficinas administrativas.

**Cuadro N° 80**

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES Y LOS HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS**

	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN TÉRMINOS GENERALES				TOTAL	
		INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO		SATISFECHO A MEDIAS
<b>HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS</b>	<b>INSATIFECHO</b>	12	0	0	3	15	<b>30</b>
	Fila%	40.00%	0.00%	0.00%	10.00%	50.00%	100.00%
	Columna%	40.00%	0.00%	0.00%	2.88%	11.36%	11.07%
	<b>MUY INSATISFECHO</b>	5	1	0	0	1	<b>7</b>
	Fila%	71.43%	14.29%	0.00%	0.00%	14.29%	100.00%
	Columna%	16.67%	50.00%	0.00%	0.00%	0.76%	2.58%
	<b>MUY SATISFECHO</b>	0	0	3	10	0	<b>13</b>
	Fila%	0.00%	0.00%	23.08%	76.92%	0.00%	100.00%
	Columna%	0.00%	0.00%	100.00%	9.62%	0.00%	4.80%
	<b>SATISFECHO</b>	6	0	0	75	50	<b>131</b>
	Fila%	4.58%	0.00%	0.00%	57.25%	38.17%	100.00%
	Columna%	20.00%	0.00%	0.00%	72.12%	37.88%	48.34%
	<b>SATISFECHO A MEDIAS</b>	7	1	0	16	66	<b>90</b>
	Fila%	7.78%	1.11%	0.00%	17.78%	73.33%	100.00%
	Columna%	23.33%	50.00%	0.00%	15.38%	50.00%	33.21%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>132</b>	<b>271</b>
Fila%	11.07%	0.74%	1.11%	38.38%	48.71%	100.00%	
Columna%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

*Fuente:* Instrumento de Medición.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN.

La Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana viene ofertando programas de maestrías, doctorados y segunda especialidad, desde el año 1987, fecha de su creación. Pero, durante todo ese tiempo, no se hizo un estudio que revelara el nivel de satisfacción de los estudiantes. Ahora, después de 31 años, resulta sumamente necesario saber el nivel de satisfacción de los mismos en relación a los servicios brindados.

Para efectos del presente estudio, los servicios brindados por la Escuela de Postgrado son desagregados en dos dimensiones: servicios académicos y servicios administrativos. En el primer caso, los servicios académicos son analizados desde el perfil del egresado, la malla curricular, la calidad del docente, la preparación, experiencia y calificación del mismo para dictar una cátedra, entre otras. En cambio, los servicios administrativos son abordados indagando la satisfacción respecto a la atención recibida, el trato del personal administrativo, el horario de atención, el equipamiento e infraestructura de las aulas, el sistema de pago, la forma de matrícula, como los más destacables.

Con este propósito, se lleva a cabo el análisis univariado que muestra el comportamiento de cada una de las respuestas de manera independiente. Pero, complementariamente, se ejecuta el análisis bivariado relacionando la respuesta sobre el nivel de satisfacción en términos generales con cada una de las respuestas del cuestionario, buscando la significancia estadística entre las respuestas para el análisis posterior.

En este sentido, no existe mejor manera de abordar la discusión que a través de la validación de las hipótesis.

## **VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.**

### **HIPÓTESIS GENERAL.**

“Los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana en el periodo noviembre 2017, se muestran insatisfechos en relación a los servicios recibidos”.

En el Cuadro N° 81, se muestra el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en relación a los servicios recibidos en términos generales, siendo la respuesta mayoritaria “Satisfecho a Medias” con el 48.71% de los encuestados, lo que prende una primera alerta. El segundo porcentaje mayor es para los que manifestaron sentirse “Satisfechos” y representan el 38.38% de los encuestados. En ese mismo sentido, el 11.07% dijo estar “Insatisfecho”.

Los valores descritos líneas arriba evidencian la insatisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado en relación a los servicios académicos y administrativos, siendo necesario e impostergable reevaluar los procesos, los flujos de atención, los horarios (pues estos deben adaptarse a la disponibilidad de los usuarios, ya que no es posible que no exista atención en las noches cuando los estudiantes asisten a clases), entre otros. Visto de otra manera, poco menos de dos tercios de los encuestados se encuentran “Insatisfechos” o “Satisfechos a Medias” lo que constituye una cifra muy elevada y muestra el descontento de los usuarios que son los estudiantes. Este resultado está diciendo que los directivos de la Escuela de Postgrado deben poner mucha atención y mejorar la parte administrativa; hacer de esta área una de servicio y apoyo al estudiante para que pueda realizar sus gestiones. En contraposición, poco más de un tercio de los encuestados manifestaron sentirse “Satisfechos”, pero sigue siendo un porcentaje bastante reducido en relación a los “Satisfechos a Medias” y a los “Insatisfechos” que, para el presente estudio representan respuestas negativas.

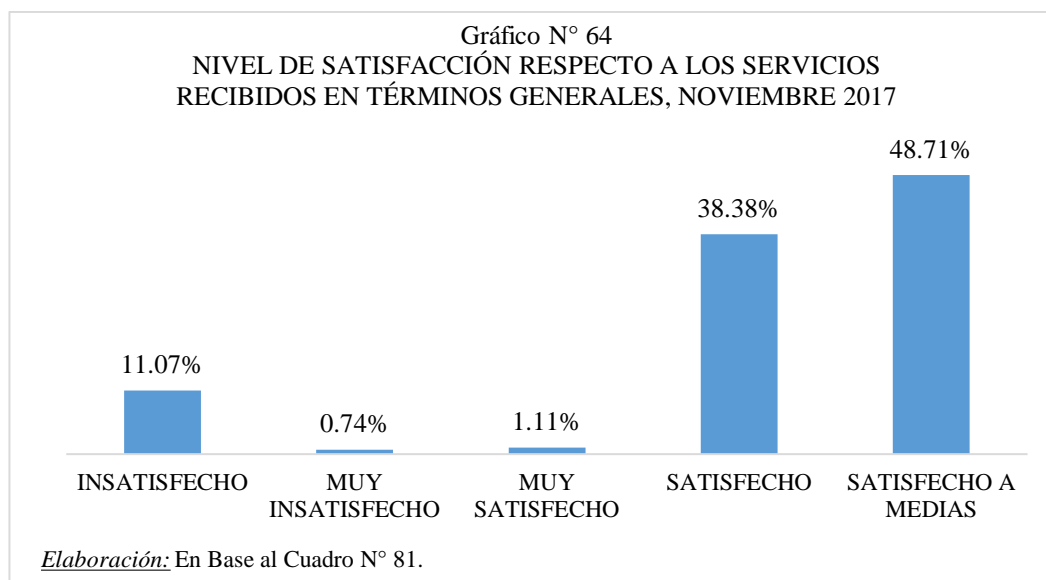
La respuesta negativa al extremo es “Muy Insatisfecho” y aquí se ubican el 0.74% de los encuestados, equivalente a dos estudiantes, respuesta que no tiene mayor significancia. El extremo positivo es “Muy Satisfecho” y representa el 1.11% de los encuestados (03 estudiantes).

**Cuadro N° 81**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN  
TÉRMINOS GENERALES, NOVIEMBRE 2017**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
INSATISFECHO	30	11.07%	11.07%
MUY INSATISFECHO	2	0.74%	11.81%
MUY SATISFECHO	3	1.11%	12.92%
SATISFECHO	104	38.38%	51.29%
SATISFECHO A MEDIAS	132	48.71%	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Instrumento de Medición.



**CONCLUSIÓN:**

SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL, YA QUE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POSTGRADO SE ENCUENTRAN “SATISFECHOS A MEDIAS”, Y NO “INSATISFECHOS” COMO SEÑALA LA HIPÓTESIS GENERAL.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

1° Hipótesis Específica: “Los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios académicos son: currículo y plan de estudios, plana docente, fomento a la investigación, horarios de clases, infraestructura y equipamiento”.

De acuerdo a lo observado en el enunciado de la 1° Hipótesis Específica, se busca analizar si una variable determina el comportamiento de otra, por lo que se utilizó el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) para la validación de la presente hipótesis. Para corroborar los resultados y afianzar el análisis, complementariamente se utilizó el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) que, tal como su nombre lo indica, da a conocer cómo se relacionan dos o más variables.

De acuerdo a lo señalado por la teoría estadística, el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) toma valores entre cero (0) y uno (1). Cuanto más se acerca a uno, significa que una variable determina el comportamiento de la otra. Valores iguales o superiores a 0.70 muestra una buena determinación entre las variables estudiadas. Por otro lado, Coeficiente de Correlación ( $r$ ) toma valores entre -1 y 1. Cuanto más se acerque el resultado a -1 ó a 1, significa que existe una buena correlación; solo que, cuando se acerca a -1, significa que la relación es inversa, así cuando la variable independiente se incrementa, la variable dependiente decrece, y a la inversa. Sin embargo, cuando el valor se acerca a 1 significa que la relación es directa; es decir, cuando la variable independiente se incrementa, la variable dependiente también lo hará, y viceversa.

En el Cuadro N° 82, se da a conocer la relación del nivel de satisfacción por los servicios recibidos en términos generales y los servicios académicos, identificados como: currículo y plan de estudios, la plana docente en general, el fomento a la investigación, el horario de clases, y la infraestructura y equipamiento; notándose en todos los casos que el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) es superior a 0.80; es decir, los servicios académicos antes descritos determinan el nivel de satisfacción de los estudiantes por los servicios recibidos en general. Esta afirmación se confirma con los resultados del Coeficiente de Correlación (  $r$  ) que, en todos los casos, fueron superiores a 0.89; lo que demuestra que existe una relación directa entre las variables; entonces, cuando se incrementan las variables independientes (servicios académicos) también se incrementa la variable dependiente (servicios recibidos en general)

**Cuadro N° 82**  
**RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS**  
**RECIBIDOS CON LOS SERVICIOS ACADÉMICOS**

RELACIÓN	COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN ( $R^2$ )	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN ( $r$ )
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON EL CURRÍCULO Y PLAN DE ESTUDIOS	0.825075858	0.908336864
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON LA PLANA DOCENTE EN GENERAL	0.807223855	0.898456374
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON EL FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN	0.949644249	0.974496921
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON EL HORARIO DE CLASES EN GENERAL	0.826839675	0.90930725
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	0.965295108	0.98249433

*Fuente:* Instrumento de Medición.

## CONCLUSIÓN:

SE ACEPTA LA 1° HIPÓTESIS ESPECÍFICA, EN EL SENTIDO QUE LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS ACADÉMICOS SON: CURRÍCULO Y PLAN DE ESTUDIOS, PLANA DOCENTE, FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN, HORARIO DE CLASES, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

2° Hipótesis Específica: “Los factores que determinan la satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios administrativos son: atención y orientación al estudiante, tiempo de duración de los trámites, trato del personal administrativo, y horario de atención”.

En el Cuadro N° 83, se puede ver los estadígrafos resultantes de la relación entre el nivel de satisfacción por los servicios recibidos en general, y los servicios administrativos conformados por: atención y orientación al estudiante, tiempo de duración de los trámites administrativos, trato del personal administrativo, y horario atención de las oficinas administrativas.

En el caso del Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ), lo valores obtenidos son superiores a 0.81; excepto cuando se relaciona con el trato recibido por el personal administrativo, donde fue de 0.220622384. Del mismo modo, el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) es superior a 0.90 en todos los casos menos en la relación con el trato recibido por el personal administrativo, donde el coeficiente tiene el valor de 0.469704571. En tal sentido, se puede afirmar que el trato del personal administrativo no determina el nivel de satisfacción del estudiante por los servicios recibidos en términos generales; pero, las otras variables (atención y orientación al estudiante, tiempo de duración de los trámites administrativos, y horario atención de las oficinas administrativas) si determinan el nivel de satisfacción por los servicios recibidos en general.

**Cuadro N° 83**

**RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS  
RECIBIDOS CON LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

<b>RELACIÓN</b>	<b>COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN (R<sup>2</sup>)</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (r)</b>
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	0.980889625	0.99039872
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LOS TRÁMITES	0.975177057	0.987510535
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	0.220622384	0.469704571
SERVICIOS RECIBIDOS RELACIONADO CON EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS	0.819044882	0.905010984

*Fuente:* Instrumento de Medición.

**CONCLUSIÓN:**

SE ACEPTA PARCIALMENTE LA 2° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE, LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOLO SON: ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE; TIEMPO DE DURACIÓN DE LOS TRÁMITES, Y HORARIO DE ATENCIÓN. PERO, SE RECHAZA EN EL SENTIDO QUE EL TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO NO ES DETERMINANTE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE POR LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN GENERAL.

## CAPÍTULO VI

### **PROPUESTA.**

Es la primera vez que se realiza una investigación científica sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado, en los últimos 31 años. Para ello se aplicó un cuestionario que recoge respuestas e inquietudes sobre los servicios recibidos en dos dimensiones: servicios académicos y servicios administrativos.

En las páginas anteriores, se hace un análisis exhaustivo de las respuestas emitidas, resaltando que los estudiantes manifestaron que no se encuentran “Satisfechos”, sino solamente “Satisfechos a Medias” lo que resulta una primera alerta que debe ser atendida. De acuerdo a las respuestas emitidas, se plantean las siguientes propuestas con el objetivo de mejorarlas:

1. Informar a los ingresantes sobre las líneas y áreas de investigación de cada programa de maestría y doctorado, con el propósito que vayan trabajando el tema de tesis. Este documento podría ir engrampado en la ficha de matrícula del primer ciclo; es decir, al inicio del programa.
2. Asimismo, se debe propiciar la creación de investigaciones breves y artículos científicos en los que deben participar los estudiantes, con la asesoría de un profesor de planta que, de preferencia, enseñe los cursos de tesis. Estas producciones científicas deben ser publicadas y dadas a conocer al mundo científico y sociedad.
3. Existe un descontento muy grande en relación a la existencia y disponibilidad de laboratorios especializados como, por ejemplo, laboratorios de cómputo, simuladores de negocios, etc.; por lo que los directivos de la Escuela de Postgrado deben priorizar la dotación de estos ambientes y equipos.



4. Las clases en la Escuela de Postgrado son normalmente en las noches, pero, a esa hora, no labora el personal administrativo, sobre todo de las oficinas claves como son Dirección, Asuntos Económicos y Asuntos Académicos, justo en el horario en que los estudiantes necesitan de ellos. Por lo que se propone que exista personal de estas áreas atendiendo a los usuarios, por lo menos hasta las 09:00 pm.
  
5. El tema de mayor descontento y que manifestaron estar “Muy Insatisfechos”, es en relación al servicio de internet que debe ser puesto a disposición de los estudiantes, ya que gran parte de los trabajos desarrollados en clases y encargados, necesitan de revisión bibliográfica para poder investigar y conocer más sobre el tema encargado.

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES.

1. El 48.71% de los estudiantes encuestados manifestaron sentirse “Satisfechos a Medias”, y representa la respuesta más alta en relación al nivel de satisfacción con los servicios brindados por la Escuela de Postgrado. De acuerdo a la estructura de la presente investigación, esta respuesta tiene asociación negativa, por lo que se analizan las causas en la presente investigación.
2. De acuerdo a la validación estadística realizada, el currículo y plan de estudios, la plana docente, el fomento a la investigación, el horario de clases, la infraestructura y el equipamiento, determinan el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado. Esta afirmación se da, toda vez que el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) para cada caso fue superior al 0.80; es decir, muy cercano a 1. Posición que se ve reafirmada cuando se calcula el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) para cada uno de los factores, siendo superior a 0.89; también, valor muy cercano a 1.
3. En relación a los servicios administrativos, el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado está determinado por: la atención y orientación al estudiante, tiempo de duración de los trámites administrativos y el horario de atención de las oficinas administrativas. Ello, de acuerdo a los valores obtenidos cuando se calculó el Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) para cada caso, siendo superiores a 0.81; es decir, muy cercano a 1. Estas respuestas se ven confirmadas con el cálculo del Coeficiente de Correlación ( $r$ ) que, en todos los casos, fue superior a 0.90; muy cercano a 1.
4. El trato del personal administrativo hacia los estudiantes de la Escuela de Postgrado, no determina el nivel de satisfacción, ya que se obtuvo un Coeficiente de Determinación ( $R^2$ ) de 0.220622384; muy lejano de 1. Del mismo modo, el Coeficiente de Correlación ( $r$ ) obtuvo un valor de 0.469704571; también muy alejado de 1.

5. El 50.43% de los encuestados manifiestan estar “Satisfechos a Medias” con la disponibilidad de laboratorios de cómputo moderno. Asimismo, la moda estadística de 61 muestra la relación de los estudiantes que se encuentran “Insatisfechos” con la disponibilidad de internet para los estudiantes, y “Satisfechos a Medias” con los servicios recibidos en general.
6. La moda estadística de 77 estudiantes, identifican a aquellos que se sienten “Satisfechos a Medias” con el tiempo de respuesta a una solicitud administrativa; es más, si el usuario no va a hacer el seguimiento, nunca le informan en qué situación se encuentra, o si le falta algún documento, tampoco le llaman por teléfono o envían algún correo haciéndole el requerimiento, cosa que causa mucho malestar. Asimismo, manifiestan estar “Satisfechos a Medias”, con una moda estadística de 72 estudiantes, respecto a la asistencia e interés que muestra el personal administrativo.
7. Por otro lado, una moda estadística de 57 estudiantes, manifestaron sentirse “Satisfechos a Medias” en relación al horario de atención de las oficinas administrativas, en el sentido que las clases son normalmente en las noches, pero no existen oficinas abiertas para que el alumno pueda llevar a cabo algún trámite en la Oficina de Asuntos Académicos, ni en la Oficina de Asuntos Económicos. También existe un gran malestar por la inexistencia de un sistema académico en modo virtual que facilite la matrícula, pagos, etc.

## CAPÍTULO VIII

### RECOMENDACIONES.

1. Toda vez que los estudiantes manifestaron mayoritariamente sentirse “Satisfechos a Medias” (48.71%) con relación a los servicios recibidos de la Escuela de Postgrado, se recomienda prestar atención a los puntos que necesitan ser mejorados para llevar el nivel de aceptación al calificativo de “Satisfechos”, que es lo que se busca.
2. En este sentido, respecto a los servicios académicos, se recomienda dar a conocer al estudiante cuando ingresa, las líneas y áreas de investigación; y, al mismo tiempo se debe promover la investigación no solamente con la finalidad de elaborar la tesis, sino de realizar investigaciones cortas con la asesoría de un profesor de planta, y publicar los hallazgos en páginas indexadas. Asimismo, hacer de conocimiento de la sociedad, buscando la interacción entre academia, sociedad y empresa.
3. Se recomienda mejorar notablemente los procesos de los trámites administrativos, ya que se pierde mucho tiempo en ellos. Además, se debe añadir el desinterés del personal administrativo para informar al estudiante sobre la situación del mismo, o qué se requiere para que siga normalmente.
4. Se recomienda que el Directorio de la institución implemente con urgencia un sistema virtual de matrícula y control de pagos. De esta manera se estaría mejorando notablemente este punto, ya que existe mucha insatisfacción por que el estudiante tiene que realizar el proceso de matrícula en forma presencial, con la pérdida de tiempo de ello irroga. Del mismo modo, los pagos que se realizan en el banco, no se trasmite a la Escuela de manera virtual, sino que se tiene que traer el voucher de pago para que recién se descargue de la cuenta del estudiante, caso contrario, sigue apareciendo con deuda. Más aún, si cuando viene el estudiante a clases, estas oficinas se encuentran cerradas.

5. Un factor que causa gran insatisfacción en los usuarios es que no existe disponibilidad de internet en las instalaciones de la Escuela, al servicio de los estudiantes. Por lo que se recomienda que se proceda a su implementación con urgencia, pues se debe tener en cuenta que esta herramienta tecnológica es de suma utilidad para revisar bibliografía, hacer investigaciones, ingresar a gestores bibliográficos, etc.; todo ello utilizado en el dictado de clases, o para la elaboración de trabajos de investigación encargados por los docentes.
  
6. También, se debe promocionar entre los estudiantes, la existencia de la biblioteca de la Escuela de Postgrado, con la relación de textos, investigaciones, artículos científicos, y todo el material que en ella se encuentra, ya que el estudiante desconoce su existencia y, menos aún, los libros que en ella se encuentran. De manera complementaria, se recomienda que esta se encuentre abierta en horario de clases para que los estudiantes tengan acceso a ella. En ese sentido, se recomienda tener una biblioteca virtual a la que los estudiantes puedan acceder desde una computadora.
  
7. Se recomienda implementar laboratorios de cómputo, de simulación de negocios, y otros. Pero, sobre todo, mejorar la plana docente y la exigencia académica, ya que se existen programas de maestrías y doctorados que son muy flexibles en el campo académico, presencial y de rendimiento.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ÁLVAREZ BOTELLO, Julio; CHAPARRO SALINAS, Eva; y REYES PÉREZ, Diana. (2014). “Estudio de la Satisfacción de Los Estudiantes Con Los Servicios Educativos Brindados Por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”. (Artículo). México: Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación - REICE, de la Universidad Autónoma del Estado de México.

DÍAZ DE CÓRDOVA, Carmen (2013). “Nivel de Satisfacción de los Estudiantes del I Nivel de Estudios de la Facultad de Enfermería de la UNAP Por la Aplicación de un Programa de Consejería Universitaria Iquitos 2012”. (Tesis Doctoral). Iquitos: Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

EIGLIER, Pierre y LANGEARD, Eric. (1989). “Teoría de la Servucción”. (Libro). Argentina: Editorial McGraw – Hill Interamericana.

EYZAGUIRRE REINOSO, Omar Alberto Juan (2016). “Expectativa y Satisfacción Estudiantil Por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015”. (Tesis Doctoral). Tacna: Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna.

HERZBERG, Frederick. (1959). “Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente”. (Investigación). Estados Unidos de Norteamérica: Universidad de Utah.

MASLOW, Abraham. (1954). “Una Teoría Sobre la Motivación Humana”. (Libro). México: Editorial McGraw Hill.

McCLELLAND, David. (1961). “Teoría de las Necesidades”. (Investigación). Estados Unidos de Norteamérica: The Achievement Society.

VARGAS BÉJAR, Juan Fernando. (2017). “Calidad de los Servicios Académicos y Administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Según la Percepción del Personal Docente y Estudiantes, Año 2015”. (Tesis Magistral). Arequipa: Universidad Católica Santa María.

VROOM, Víctor. (1964). “Teoría de las Expectativas”. (Investigación). Canadá: Universidad de Montreal.

VUOTO, Mirta; ARZADUN, Paula. (2007). “El Buen Trabajo y la Satisfacción Laboral”. (Trabajo de Investigación). Argentina: Centro de Estudios de Sociología del Trabajo, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires – Argentina.

ZÁRATE CÓRDOBA, Jennifer (2016). “Calidad de Servicios Para Estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. (Tesis Magistral). Lima: Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.