



**PUCP**



**UNIVERSITAT DE  
BARCELONA**

Pontificia Universidad Católica del Perú

Universitat de Barcelona

Escuela de Posgrado

Másteres y Posgrados

CALIDAD DE SERVICIOS PARA ESTUDIANTES DE POSGRADO DE LA  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Tesis para optar el grado de  
Magíster en Política y Gestión Universitaria

AUTORA

Jennifer Katherine Zárate Córdova

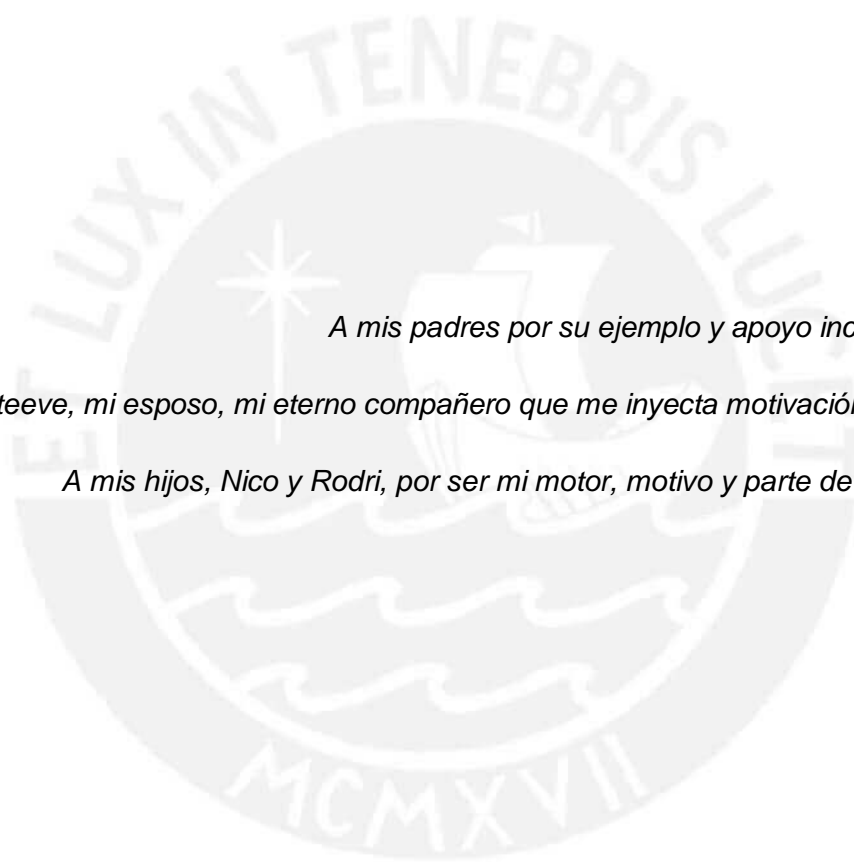
ASESOR

José Antonio Pow Sang Portillo

LIMA - PERÚ

2016





*A mis padres por su ejemplo y apoyo incondicional.*

*A Steeve, mi esposo, mi eterno compañero que me inyecta motivación día a día.*

*A mis hijos, Nico y Rodri, por ser mi motor, motivo y parte de este logro.*

## Resumen

La calidad de los servicios estudiantiles para alumnos de maestría puede ser considerada actualmente como una ventaja competitiva en relación a otras universidades. El estudiante de posgrado requiere recursos y atención especial y particular que le facilite y complemente el desarrollo de sus actividades académicas.

Actualmente, se ha detectado que los servicios estudiantiles que ofrece la Universidad, se encuentran orientados hacia la satisfacción de necesidades de los estudiantes de pregrado. Por ello, es necesario realizar un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de maestrías con respecto a los servicios que requieran tanto de la Universidad, de la Escuela de Posgrado como de la maestría en sí. Es importante tener identificadas estas tres categorías y revisar los servicios en cada una de ellas para delimitar el alcance correspondiente.

La metodología utilizada para este estudio se ha realizado a través de la aplicación de una encuesta, información de Focus Group y entrevistas a estudiantes de diferentes maestrías. El objetivo de la encuesta fue medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos para estudiantes de maestría diferenciados por las tres categorías.

En base a los resultados de la metodología aplicada, se ha detectado que muchas veces las necesidades de los estudiantes son influenciadas por el área de la maestría a la cual pertenece el alumno y se encuentra relación positiva entre niveles de satisfacción con respecto a la maestría y a la Escuela de Posgrado.

Finalmente, se ha realizado una propuesta que permita obtener un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que espera recibir de la Universidad en general, de manera que puedan complementar de la mejor manera su vida académica.

**Palabras clave:** calidad de servicios universitarios, educación superior, mejora de servicios

## Abstract

The quality of services for master's students can now be considered as a competitive advantage in relation to other universities. The postgraduate student requires resources and special and particular attention that facilitates and complements the development of his academic activities.

At present, it has been detected that the student services offered by the University, are oriented towards the satisfaction of the needs of undergraduate students. Therefore, it is necessary to make a diagnosis of the needs of the students of masters with respect to the services that require the University, the Graduate School and the master itself. It is important to have identified these three categories and to review the services in each one of them to delimit the corresponding scope.

The methodology used for this study was carried out through the application of a survey, information of Focus Group and interviews to students of different masters. The objective of the survey was to measure the level of satisfaction of the different services offered to students of masters differentiated by the three categories.

Based on the results of the applied methodology, it has been detected that many times the needs of students are influenced by the area of mastery to which the student belongs and there is a positive relationship between levels of satisfaction with regard to mastery and The Graduate School.

Finally, a proposal has been made that allows to obtain a higher level of satisfaction of the students with respect to the services that they expect to receive from the University in general, so that they can complement their academic life in the best way.

**Key words:** quality of university services, higher education, service improvement

## ÍNDICE

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	6
1. Marco de referencia	8
1.1 Calidad	8
1.2 Calidad del servicio	9
1.3 Servicios al estudiante	9
2. Posgrado en la PUCP y sus servicios	11
2.1 Sobre la PUCP	11
2.2 Sobre la Escuela de Posgrado	11
2.3 Servicios estudiantiles de la PUCP para posgrado	13
2.4 Servicios de la Escuela de Posgrado	14
2.5 Servicios de las Maestrías	15
3. Metodología	16
3.1 Focus Group y entrevistas	16
3.2 Encuesta	18
4. Análisis de la situación actual e interpretación de los resultados	21
4.1 Desde la Universidad	21
4.2 Desde la Escuela de Posgrado	23
4.3 Desde la Maestría	25
5. Propuesta de mejora de servicios basada en el diagnóstico de necesidades	36
6. Conclusiones	39
Bibliografía	42
ANEXOS	44
Anexo 1. Información del Focus Group y Entrevistas del año 2013	45
Anexo 2. Encuesta	46

## Introducción

El modelo actual de servicios y procesos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) se encuentra orientado netamente al estudiante de pregrado, cuyo perfil difiere en gran medida del estudiante de posgrado. Esto se da porque la Universidad se inició con el pregrado y fue su prioridad por varias décadas; mientras que el posgrado ha venido surgiendo por la necesidad de la sociedad y del entorno. Por ello, la PUCP ha ido adecuando sus procesos y servicios ya existentes en base a las necesidades de un estudiante de pregrado hacia las necesidades de un estudiante de posgrado, siendo estas muy distintas entre sí.

El presente estudio está enfocado únicamente en estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la PUCP, ya que las necesidades de un estudiante de maestría difieren en gran medida de las necesidades de un estudiante de doctorado.

En la Secretaría Académica de la Escuela de Posgrado de la PUCP, se evidencia de cerca gran diferencia de lo que ofrece la universidad a sus estudiantes en las distintas etapas desde el pregrado hasta la maestría y el doctorado.

Constantemente se tienen reclamos de los estudiantes de maestría porque los servicios que brinda la universidad tales como biblioteca, cafeterías, servicio médico, infraestructura entre otros se ofrecen con horarios y procedimientos que no se ajustan a sus necesidades, dado que gran parte de ellos trabaja en horario de oficina.

Lamentablemente desde la misma Escuela de Posgrado no se ha podido realizar un seguimiento a este tipo de necesidades y el objetivo es poder encontrar una alternativa que permita darles esa tranquilidad a los estudiantes de maestría de manera que puedan dedicarse de manera íntegra a sus estudios sin pensar ni distraer su atención en realizar sus trámites ni en el uso de los diversos servicios que ofrezca la universidad.

Para lograrlo, se requiere realizar un diagnóstico de necesidades del estudiante de maestría para alinearlos con los servicios ofrecidos por la Universidad, la Escuela de Posgrado y la maestría en sí. Actualmente solo se cuenta con los perfiles de ingresante y de graduado de cada maestría, el cual describe competencias muy especializadas. Trabajar con un diagnóstico de necesidades permitirá conocer de

cerca las prioridades que tiene el estudiante con respecto a los servicios que ofrece la Universidad.

Por otro lado, es necesario mencionar que con los cambios en la Ley Universitaria se debe aprovechar la creciente demanda que actualmente existe ya que la demanda de los estudiantes para obtener una maestría o un doctorado va creciendo cada vez más. Por ello, se debe priorizar la mejora de los servicios a los estudiantes de posgrado para establecer una ventaja competitiva con respecto a las demás universidades. El estudiante de posgrado valora mucho la calidad del servicio, la cual podría constituirse en un factor de decisión al momento de elegir una u otra institución.

También se puede mencionar que en la mayor parte de los programas de posgrado está muy centrado en el contenido académico y poco o ningún valor se le otorga al servicio ofrecido. Por ello surge la necesidad de mejorar el índice de satisfacción de los estudiantes de maestría sobre los servicios que se ofrecen.

Por todo lo mencionado, para la Escuela de Posgrado de la PUCP es importante identificar las necesidades de sus estudiantes, tener un mayor acercamiento a ellos y a los servicios que se les ofrecen. Para ello, la metodología que se utilizará en el presente estudio, consiste en la aplicación de una encuesta que permitirá medir el nivel actual de satisfacción de los estudiantes respecto a los distintos servicios ofrecidos por la Universidad, por la Escuela de Posgrado y por la maestría.

En base a los resultados obtenidos, se realizará una propuesta relacionada a aquellos servicios que ayuden a satisfacer las necesidades de los estudiantes reduciendo el tiempo de atención y mejorando la calidad en el servicio. Esta propuesta involucrará la adecuación de algunos servicios ya existentes o la creación de algunos servicios que se hayan detectado en el diagnóstico.



## 1. Marco de referencia

En este capítulo se describirán los conceptos que fundamentan el estudio. Específicamente se revisará el contenido de calidad, calidad del servicio y servicios al estudiante.

### 1.1 Calidad

Según el Diccionario de la Real Academia Española, el concepto de calidad se define como la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. En este sentido, calidad está orientada al contenido que se brinda a través de un producto o servicio que cumple ciertas condiciones.

Cuando se hace referencia a calidad en educación, se asegura una formación integral que permitirá aportar al entorno y a la sociedad no solo con formación de conocimientos técnicos y especializados, sino con aporte humanista y de valores que en conjunto permitan el desarrollo del entorno.

Por otro lado, si se menciona calidad en la educación universitaria, según la Dirección de Postgrado del Ministerio de Educación de Cuba, se indica que “la calidad no puede considerarse si no es refiriéndola a la evaluación externa y acreditación”. Esto se da debido a la aparición de una gran cantidad de instituciones de nivel superior que buscan la competitividad entre ellas a través de ubicaciones en los rankings y además, en busca de la subsistencia. Es entonces donde aparecen dos condiciones importantes que deben cumplir: poseer calidad y estar acreditada.

En ese sentido, es importante mencionar la diferencia entre acreditación y certificación. Acreditación se refiere directamente a instituciones educativas de nivel superior y programas profesionales tanto de pregrado como de posgrado que, tomando como referencia un modelo de calidad universitaria, pasan por un proceso de evaluación. Por otro lado, certificación es un procedimiento a través del cual una entidad externa evalúa que un producto, servicio o proceso esté relacionado directamente con procesos del Sistema de Gestión de Calidad.



## 1.2 Calidad del servicio

En la actualidad, cada vez es mayor la necesidad de mejorar continuamente los diversos procesos o servicios ofrecidos por las organizaciones. En el caso puntual de las universidades, se busca optimizar los servicios y procesos educativos que complementan la vida universitaria de los alumnos y muchas veces puede constituirse como una ventaja competitiva con respecto a las demás universidades.

Como medidas de la calidad del servicio, es necesario contar siempre con la etapa de retroalimentación para que las organizaciones tengan conocimiento del impacto que está generando el servicio que brindan al usuario final.

Al mencionar calidad del servicio, es inevitable referirse a certificación ISO (Organización Internacional de Estandarización), que es una norma internacional que consolida todos los elementos de gestión de calidad que una organización debe tener para asegurar brindar servicios o productos de calidad. Muchas veces, la certificación ISO puede ser un requisito indispensable para que una organización se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

## 1.3 Servicios al estudiante

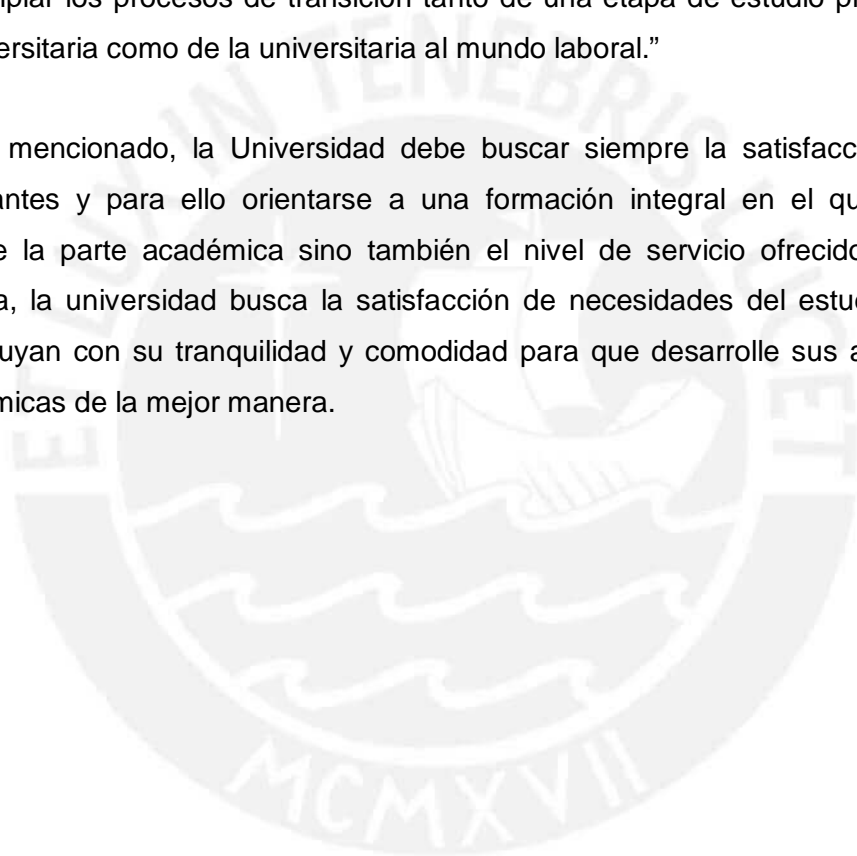
Los servicios a estudiantes son muy importantes en la Universidad y deben ser trabajados constantemente desde la Administración Central de la institución. Por ello, es que en los procesos de acreditación, dentro de otros factores, se evalúa los servicios ofrecidos a los estudiantes. Por ejemplo, en el manual de estándares y procedimientos para la acreditación, elaborado por el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), existe un espacio exclusivo para Servicios para Estudiantes, el cual refiere a:

- “Los criterios y mecanismos de admisión están claramente establecidos, son consistentes con los propósitos institucionales y con los requerimientos de los planes de estudio y se aplican de manera sistemática.
- La institución informa adecuadamente a sus estudiantes acerca de las normas que rigen su relación con la institución, las características de los programas y los servicios ofrecidos.

- La institución cuenta con los servicios necesarios para responder a las necesidades educacionales y académicas de los estudiantes, y se esfuerza por atender sus necesidades personales con el fin de facilitar su progresión dentro de los respectivos programas.”

Asimismo, en el módulo Gestión de Servicios escrito por la Dra. Carme Narro de la Universitat de Barcelona se indica que: “Los servicios de atención al alumnado tienen como objetivo central dar soporte a las necesidades y demandas de los estudiantes para favorecer la optimización de su proceso de aprendizaje, así como su desarrollo personal, social, cultural y cognitivo. Asimismo, éstos deberán contemplar los procesos de transición tanto de una etapa de estudio previa hacia la universitaria como de la universitaria al mundo laboral.”

Por lo mencionado, la Universidad debe buscar siempre la satisfacción de los estudiantes y para ello orientarse a una formación integral en el que no solo importe la parte académica sino también el nivel de servicio ofrecido. De esta manera, la universidad busca la satisfacción de necesidades del estudiante que contribuyan con su tranquilidad y comodidad para que desarrolle sus actividades académicas de la mejor manera.



## 2. Posgrado en la PUCP y sus servicios

En este capítulo se describirá a la PUCP y a los servicios estudiantiles distribuidos en tres categorías: Universidad, Escuela de Posgrado y Maestría.

### 2.1 Sobre la PUCP

La Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) es una universidad peruana que fue fundada en 1917 y se encuentra organizada en 11 facultades de pregrado, 2 Estudios Generales, 1 Escuela de Posgrado y 15 Departamentos Académicos.

Actualmente cuenta con 21523 alumnos de pregrado, 5869 alumnos de maestría (que incluye cerca de 2000 alumnos de CENTRUM Católica) y 289 alumnos de doctorado.<sup>1</sup>

En setiembre del 2016, Quacquarelli & Symonds (QS) World University Rankings sitúa a la PUCP en el rango 481-490<sup>2</sup> de 3800 instituciones educativas, con lo cual la ubica dentro del quinto superior. Este importante logro permite identificar a la PUCP como la única universidad peruana dentro de los 500 primeros puestos. Dentro de los criterios utilizados por QS se incluye la internacionalización, el contenido académico y por su puesto la investigación.

Por otro lado, en el año 2013 la PUCP fue acreditada por el Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (IAC) en Gestión Institucional y Pregrado, Investigación y Docencia de Posgrado. Esta acreditación tiene una vigencia de cinco años y actualmente se encuentra en evaluación para renovarla.

### 2.2 Sobre la Escuela de Posgrado

Dentro de la organización académica de la PUCP, se encuentra la Escuela de Posgrado, con más de 40 años de trayectoria, es una unidad académica que imparte estudios de Posgrado y actualmente tiene a cargo programas de posgrado

---

<sup>1</sup> Página Oficial de la PUCP:

<http://www.pucp.edu.pe/la-universidad/nuestra-universidad/pucp-en-cifras/datos-academicos/>

<sup>2</sup> QS Top Universities: <http://www.topuniversities.com/>

los cuales se distribuyen en 74 maestrías y 14 doctorados. Dentro de las maestrías se cuentan con distintas categorías, entre ellas las de rubro empresarial e investigación.

El ranking Eduniversal Best Masters 2015-2016 ubica a seis programas de la Escuela de Posgrado de la PUCP en los cinco primeros puestos del Perú y en los diez primeros puestos de América Latina de un total de 12000 maestrías del área empresarial. Los criterios utilizados por Eduniversal para la evaluación son: la reputación del programa, las perspectivas de carrera y el salario de sus egresados, y el nivel de satisfacción de los estudiantes.<sup>3</sup>

Cada programa de posgrado (maestría o doctorado) es gestionado por un Director quien es nombrado por el Decano de la Escuela de Posgrado por un periodo de tres años. El Director de programa tiene ciertas características particulares como por ejemplo que debe ser un docente ordinario de la Universidad que cuente con el grado de Magíster o Doctor dependiendo el nivel del programa que vaya a dirigir.

Los alumnos normalmente recurren al Director del programa quien absuelve sus dudas sobre temas académicos o de contenido de las asignaturas. Como parte de las funciones que realiza el Director, realiza seguimiento a sus alumnos y los orienta de manera que se pueda cumplir el objetivo que es la graduación del alumno.

Es evidente que el alcance de la labor del Director es orientado en gran medida a la parte académica ya que es especialista en el programa que dirige. Cada Director cuenta con un personal a cargo (gestor de programa o asistente) que lo apoya en tareas administrativas y algunas tareas académicas, que es finalmente quien orienta y guía a los alumnos.

---

<sup>3</sup> Eduniversal Business School: <http://www.eduniversal-ranking.com/>

### 2.3 Servicios estudiantiles de la PUCP para posgrado

La PUCP cuenta con una Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) que brinda diferentes servicios a los estudiantes de la Universidad. Actualmente tiene a cargo ocho oficinas cuyos objetivos están orientados a ser apoyo, complemento y brindar asesoría a los estudiantes a lo largo de su vida universitaria.<sup>4</sup>

Son ocho las oficinas que forman parte de la DAES: la Oficina de Servicios de Apoyo Social, la Oficina de Servicio de Orientación al Estudiante, la Bolsa de Trabajo, la Oficina de Servicios de Salud, la Oficina de Servicios de Deportes, la Oficina de Iniciativas Estudiantiles, la Oficina de Becas y la Oficina de Publicaciones para la docencia.

En el presente estudio solo se han tomado en cuenta dos de los ocho servicios ofrecidos por la DAES y tienen que ver con servicios de salud y becas porque los demás servicios son orientados para estudiantes de pregrado y no son necesidades prioritarias de alumnos de maestría.

Por ello, a continuación se mencionarán otros servicios que se ofrecen a estudiantes en general y que podrían ser de mayor interés para los estudiantes de maestría. Estos servicios se van a diferenciar básicamente en tres niveles: Universidad, Escuela de Posgrado y maestría. A continuación vamos a detallar servicios que ofrece la Universidad:

- Actividades extracurriculares como deportivas y culturales: como participación en eventos deportivos como campeonatos, competencias y eventos culturales como cine, conciertos.
- Asistencia Médica: La PUCP cuenta con un Servicio de Salud que atiende tanto a alumnos, docentes como administrativos. Cuenta con diferentes especialidades y también promueve la prevención a través de campañas de salud.
- Examen médico Obligatorio: Es una evaluación que debe realizarse de manera obligatoria todo alumnos ingresante a una maestría de manera que pueda certificarse que se encuentra en buen estado de salud o pueda

<sup>4</sup> DAES: <http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/unidad/direccion-de-asuntos-estudiantiles/>

detectarse cualquier inconveniente. Están eximidos de rendir este examen los alumnos de maestrías semipresenciales o virtuales.

- Movilidad e intercambio estudiantil: La PUCP cuenta con una Dirección encargada de promover el intercambio estudiantil a nivel nacional como a nivel internacional de manera que se fomente la movilidad.
- Apoyo Financiero: En cuanto a becas, préstamos o financiamiento para el pago de las cuotas correspondiente a los estudios de maestría.
- Biblioteca: Existen varias sedes dentro del mismo Campus universitario y ofrece libros y material bibliográfico que los estudiantes puedan necesitar.
- Aulas de clase: La PUCP ofrece a estudiantes de maestría en los diferentes pabellones de aulas, no se tienen ambientes reservados solo para estudiantes de posgrado.
- Cafeterías: Ubicadas en distintas partes del Campus brindan refrigerios y menús a los estudiantes con tarifa especial.
- Infraestructura general de la Universidad: Relacionado básicamente a toda la infraestructura del Campus universitario: pabellones, biblioteca, servicios higiénicos, áreas comunes, jardines, ingreso, entre otros.

#### **2.4 Servicios de la Escuela de Posgrado**

Así como se han mencionado servicios que ofrece la Universidad a sus estudiantes, a continuación se mencionarán servicios y aspectos a cargo de la Escuela de Posgrado orientados a los alumnos de maestría :

- Orientación durante el proceso de admisión: Es el primer vínculo que tiene el postulante y futuro alumno con la Universidad, por ello es importante conocer si el servicio se está realizando de manera adecuada.
- Información general de la página web: Para cualquier búsqueda que quieran realizar los postulantes sobre temas generales de la Escuela.



- Horario de atención del personal administrativo: Para que atienda las solicitudes de los estudiantes sobre diversos trámites o procesos académicos.
- Tiempo de atención de los trámites académicos: Es parte del servicio ofrecido a los estudiantes. Tanto la aplicación como el tiempo de atención ya que como son alumnos por horas necesitan tener la facilidad de este servicio.
- Lugar para acceder a los reglamentos: Es indispensable que los estudiantes sepan dónde se encuentran ubicados los reglamentos y lineamientos de la Escuela.
- Sistema de pagos: Se cuenta con un sistema de boletas que es en función de la cantidad de cursos que se matricule en un semestre determinado. Otra modalidad es a través de cuotas fijas de manera que se sepa el monto fijo que se pagará por un periodo de tiempo y finalmente también podría pagarse toda la maestría en una sola cuota.

## 2.5 Servicios de las Maestrías

También se cuenta con servicios o aspectos ofrecidos directamente por la maestría:

- Horario de dictado de los cursos: Es importante conocer el perfil de estudiantes que se tienen para que en base a él se programen las sesiones de las clases.
- Orientación adecuada del persona de la maestría: es básicamente la atención y orientación que necesitan los estudiantes sobre diversos trámites administrativos que desean realizar.



### 3. Metodología

En el presente estudio, se desea obtener información acerca de la percepción de los alumnos sobre los servicios estudiantiles que tiene la Universidad y que debería tener para satisfacer sus necesidades.

Para ello, se está tomando en cuenta dos fuentes importantes de información: 1) los resultados de un Focus Group y entrevistas realizadas por la Escuela de Posgrado en el año 2013 cuando se trabajó en un sistema de gestión de calidad y 2) una encuesta aplicada recientemente tomando como referencia algunas necesidades detectadas en el año 2013 para recoger la información de nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que reciben.

El objetivo es medir el nivel de satisfacción actual del estudiante sobre los servicios recibidos para proponer mejoras en servicios que sean compatibles con el diagnóstico de necesidades que se ha identificado.

Es necesario resaltar que los resultados de las dos herramientas se clasificarán de acuerdo a tres grandes categorías: Universidad, Escuela de Posgrado y Maestría.

#### 3.1 Focus Group y entrevistas

Durante el año 2013, la Escuela de Posgrado trabajó con un Sistema de Gestión de Calidad para ordenar y estandarizar sus procesos. Como parte de la organización del sistema se revisaron procesos orientados al servicio brindado a los estudiantes para identificar posibles mejoras en aspectos administrativos y académicos de la Escuela. Es por eso que se determinó la necesidad de conocer los aspectos de la Escuela de Posgrado que son valorados por los alumnos y para ello se contrató a un consultor externo que se encargó de realizar Focus Group y entrevistas para obtener mayor información sobre este tema.

Para el desarrollo de los Focus Groups se tomó como muestra alumnos de maestrías presenciales, virtuales y doctorados. Como se necesitaba diversidad en las respuestas, por ello se tomaron alumnos de maestrías con más de 100 alumnos y con menos de 100 alumnos. Fue muy difícil conseguir que asistan más alumnos ya que la mayoría de alumnos trabaja. Se realizaron varios intentos y en total se consiguió la participación de 7 alumnos.

Por otro lado, las entrevistas se realizaron de manera telefónica con un total de 12 participantes entre alumnos y exalumnos de Lima y Provincias.

Los temas desarrollados fueron:

✓ **Desde la Universidad**

- Comodidad para estudiar: ambientes que faciliten el estudio.
- Infraestructura y servicios exclusivos: Tanto la infraestructura destinada a los alumnos de la escuela como los servicios recibidos.

✓ **Escuela de Posgrado**

- Rapidez y flexibilidad: Gestiones administrativas que facilitan y agilizan el estudio.
- Procesos administrativos: Complejidad y agilidad en los procesos y trámites.
- Horarios para estudiantes que trabajan.
- Claridad de las normas claras: Los procedimientos y requisitos para las gestiones administrativas.
- Comunicación oportuna: Frente a cambios de condiciones brindadas por la escuela o plazos relacionados al alumno.

✓ **Maestría**

- Calidad Académica: Nivel académico de los docentes. Currícula actualizada.
- Rapidez en las respuestas a las consultas de los estudiantes.
- Orientación recibida sobre el funcionamiento de la Universidad.

En el **Anexo 1** de la sección Anexos, se puede observar los temas empleados en el Focus Group y en las entrevistas realizadas en el año 2013.

### 3.2 Encuesta

Se necesita conocer la percepción de los estudiantes respecto a los distintos servicios y procesos académicos ofrecidos por la universidad. Para obtener la información requerida, se ha diseñado una encuesta orientada a alumnos de maestría de la Escuela de Posgrado de la PUCP que será aplicada de manera presencial para asegurar la participación de los estudiantes.

Es necesario resaltar las partes de la encuesta para diferenciarlas al momento de analizar la información y así delimitar el alcance. Se trata de aspectos de la Universidad, de la Escuela de Posgrado y de la maestría en sí.

A continuación se detallará los participantes y la técnica empleada en la aplicación de la encuesta:

- **Participantes**

Esta encuesta se ha dirigido únicamente a alumnos de programas de maestría. Los criterios para seleccionar la muestra de maestrías han sido: programas con mayor cantidad de alumnos (mayor a 50) y programas de distintas áreas como Ciencias e Ingeniería, Ciencias Sociales, Derecho y Educación. El objetivo fue escoger distintas áreas porque se ha visto conveniente tener representatividad de todos. La participación ha sido voluntaria y se ha procesado información de 203 encuestas.

- **Técnica**

- i. Diseño de Encuesta*

Las preguntas e ítems incluidos en la encuesta fueron creadas en gran parte en base a la entrevista grupal que se realizó en el año 2013. Por otro lado, se han tomado en cuenta los principales procesos académicos relacionados con los alumnos para que se obtenga la percepción que tienen los estudiantes y el impacto que se genera en ellos.

En esta etapa, es muy importante diferenciar los procesos y servicios que dependen de la Universidad, de la Escuela de Posgrado y de la maestría. Esto para que posteriormente en el análisis y propuesta se tenga el alcance

necesario por categoría diferenciada. Por ello, las preguntas estuvieron agrupadas por estas categorías.

También se ha considerado necesario obtener algunos datos propios de los alumnos como edad, cantidad de semestres estudiando la maestría y sexo. Asimismo, para realizar una validación de respuestas es necesario conocer cómo los estudiantes consideraban que era su desempeño en sus estudios de maestría para que luego pueda evaluarse alguna correlación con las respuestas de los demás ítems.

En este caso, el rango de edad de los estudiantes participantes fue de [21 - 61] años siendo la media 31 años.

A continuación se mostrarán los servicios administrativos y procesos que fueron incluidos en la encuesta, y que fueron organizados por categorías de “actor” (Universidad, Escuela de Posgrado, maestría) para que se pueda delimitar el alcance de cada área:

✓ **Universidad**

- Actividades extracurriculares como deportivas y culturales
- Asistencia Médica
- Examen médico obligatorio
- Movilidad e intercambio estudiantil
- Opciones de apoyo financiero (préstamos, becas)
- Biblioteca
- Aulas de clase - comodidad
- Cafeterías
- Infraestructura general de la Universidad

✓ **Escuela de Posgrado**

- Orientación en el proceso de admisión
- Información general de la página web
- Horario de atención del personal administrativo
- Tiempo de atención de los trámites académicos

- Lugar para acceder a los reglamentos de la Universidad
- Preferencia sobre sistema de pagos
- Satisfacción sobre servicios administrativos de la Escuela de Posgrado
- Calificación general de la web

✓ **Maestría**

- Horario de dictado de los cursos de su maestría
- Orientación adecuada del personal de la maestría
- Preferencia sobre horarios de cursos
- Satisfacción sobre orientación de la maestría
- Nivel académico de la maestría

ii. *Procedimiento*

Se contactó a cada Director de maestría para solicitar acceder a los alumnos y aplicar la encuesta. Dado que la encuesta era presencial, el personal administrativo de la maestría coordinó con los docentes para que permitan que al finalizar su clase se pueda distribuir entre los estudiantes.

Luego de contar con las encuestas, se registraron los resultados en una base de datos y a través de un sistema que realizó el procesamiento de los datos, se obtuvo distintos informes estadísticos que permitieron realizar el análisis correspondiente.

En el **Anexo 2** de la sección Anexos, se puede observar la encuesta aplicada a los estudiantes de maestría.

#### 4. Análisis de la situación actual e interpretación de los resultados

El análisis de la situación actual y la interpretación de los resultados se realizaron a partir de la información obtenida del focus Group - entrevistas realizadas en el año 2013 y de la encuesta aplicada para este estudio.

La información se ha segmentado en las tres categorías que se establecieron para delimitar el alcance: desde la Universidad, desde la Escuela de Posgrado y desde la maestría.

Es importante detallar los niveles de satisfacción utilizados en el presente estudio que fueron trabajados tomando en cuenta la escala de Likert de cinco niveles:

Nivel	Valor
Muy satisfactorio	5
Satisfactorio	4
Ni satisfactorio ni insatisfactorio	3
Insatisfactorio	2
Muy insatisfactorio	1

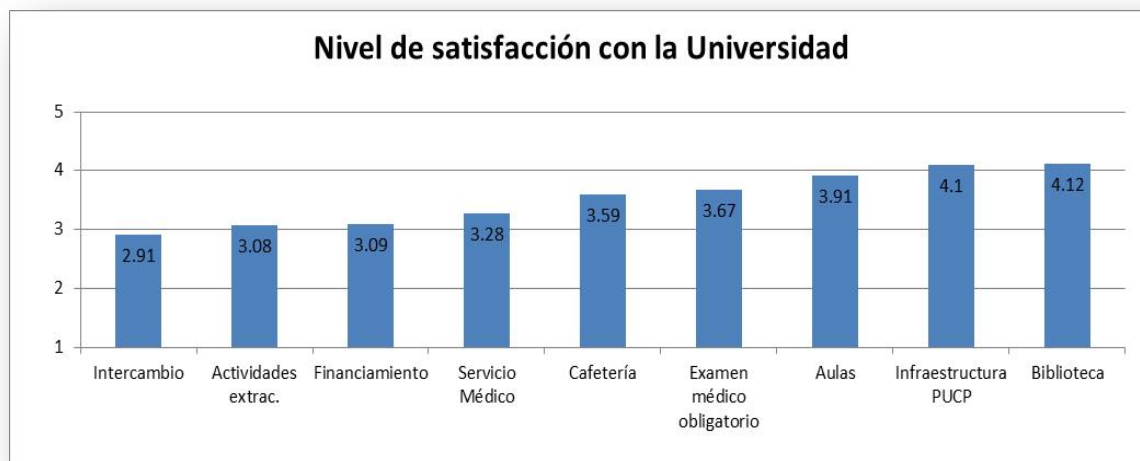
**Tabla 1:** Descripción de niveles de satisfacción

##### 4.1 Desde la Universidad

En base a la identificación de los principales servicios que ofrece la Universidad, se evaluó el nivel de satisfacción que tienen para los estudiantes de maestría.

A continuación se ha ordenado en forma ascendente, la valoración que tienen los estudiantes respecto a los servicios de: intercambio estudiantil, actividades extracurriculares, opciones de financiamiento, servicio médico, cafeterías, examen médico obligatorio cuando inician la maestría, comodidad de aulas, infraestructura general a nivel de la Universidad y los servicios de Biblioteca.





**Figura 1:** Nivel de satisfacción de los servicios de la Universidad

Como se observa en la *Figura 1*, se tiene un nivel *satisfactorio* (nivel 4 o mayor) únicamente en dos de los nueve servicios consultados: Infraestructura PUCP y Biblioteca. Esto quiere decir que los estudiantes de maestría se encuentran cómodos y a gusto con las instalaciones en general de la Universidad como tal y con el acceso a los servicios que brinda la Biblioteca en sus distintas sedes.

Por otro lado, se tiene un grupo grueso de seis servicios que se encuentran en el nivel *ni satisfactorio ni insatisfactorio* (nivel 3): actividades extracurriculares, financiamiento, servicio médico, cafetería, examen médico obligatorio y aulas (comodidad). Se puede interpretar que estos servicios no son agradables ni desagradables para los estudiantes, es decir, estos servicios no resaltan dentro de lo que esperan los estudiantes.

Finalmente, se tiene un servicio ofrecido por la universidad en el que los estudiantes opinaron que es *insatisfactorio* (nivel 2 o menor): intercambio. Este servicio se refiere a intercambio estudiantil con otras universidades fomentando la internacionalización. Se interpreta que este servicio no es indiferente para los estudiantes y que esperan un mayor fomento e interés de parte de la Universidad para crecer en cuanto a convenios de intercambio para estudiantes de maestría. Este servicio fue evaluado por los estudiantes porque desean tener más opciones que les permita conocer la realidad de otros sectores en la especialización que están siguiendo.

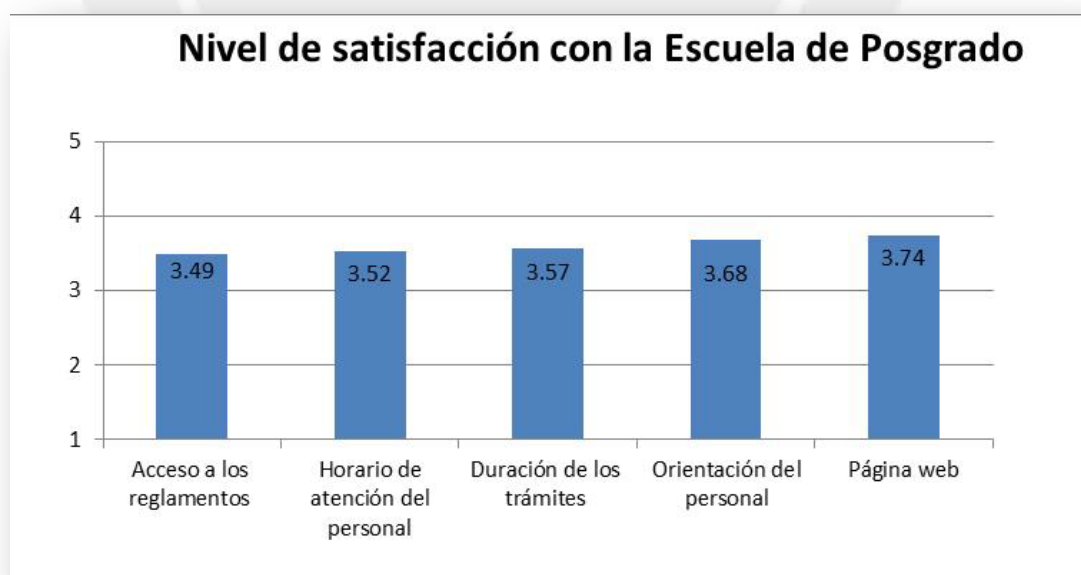


Es importante mencionar que parte de lo recogido en las encuestas coinciden con la información que se revisó del focus Group del 2013 dado que los alumnos mencionaron en esta categoría, que si bien están de conformes con la infraestructura, solicitaban que gran parte de esta sea exclusiva para estudiantes de posgrado. Con un enfoque netamente a posgrado y ambientes especiales para fomentar el estudio de estudiantes de maestría, se puede obtener una satisfacción de nivel *muy satisfactorio*

#### 4.2 Desde la Escuela de Posgrado

A continuación se muestra el nivel de satisfacción de los estudiantes de maestría en base a la identificación de algunos servicios que ofrece la Escuela de Posgrado: acceso a los reglamentos, horario de atención del personal administrativo, duración de la atención de los trámites, orientación del personal en la admisión y página web.

Al igual que en la revisión de los servicios ofrecidos por la Universidad, se ordenó de forma ascendente los servicios ofrecidos por la Escuela de Posgrado y se obtuvo la siguiente información:

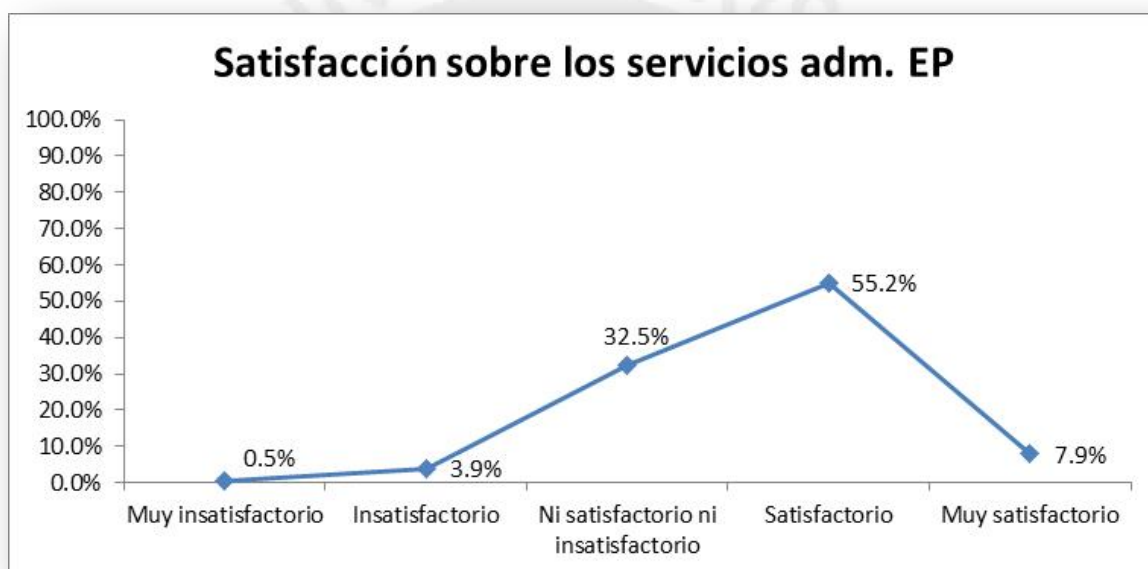


**Figura 2:** Nivel de satisfacción de los servicios de la Escuela de Posgrado

Es importante mencionar que los cinco rubros evaluados se encuentran dentro en el nivel de satisfacción ni satisfactorio ni insatisfactorio (nivel 3) con una notable tendencia al nivel satisfactorio sobretodo de la página web.

Con esta información, se destaca que los estudiantes de maestría están indicando que no se encuentran satisfechos ni cómodos con estos servicios propios de la Escuela de Posgrado pero tampoco se encuentran insatisfechos. Es importante mencionar la tendencia de algunos servicios más que otros hacia el nivel satisfactorio pero sin llegar a serlo.

Asimismo, a partir de la encuesta se pudo obtener la siguiente información sobre el nivel de satisfacción general de los estudiantes acerca de los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado:



**Figura 3:** Nivel de satisfacción general sobre servicios administrativos de la Escuela de Posgrado.

Con este cuadro resumen de satisfacción general de los estudiantes en cuanto a los servicios que ofrece la Escuela de Posgrado (*Figura 3*), se puede observar claramente que poco más de la mitad de estudiantes están en el nivel *satisfactorio* y solo un 7.9% en el nivel *muy satisfactorio*. Además, se tiene un número considerable que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y es aproximadamente la tercera parte de la población (32.5%). Es importante resaltar que se tiene casi un 37% de estudiantes que no se encuentran satisfechos y

corresponde a más de la tercera parte de la muestra. Es un número considerable para tomar en cuenta que es necesario realizar una revisión del sistema que se está aplicando dentro de la Escuela de Posgrado en cuanto a los servicios que ofrece.

Por otro lado, durante el Focus Group y entrevistas, se obtuvo la siguiente percepción por parte de los alumnos:

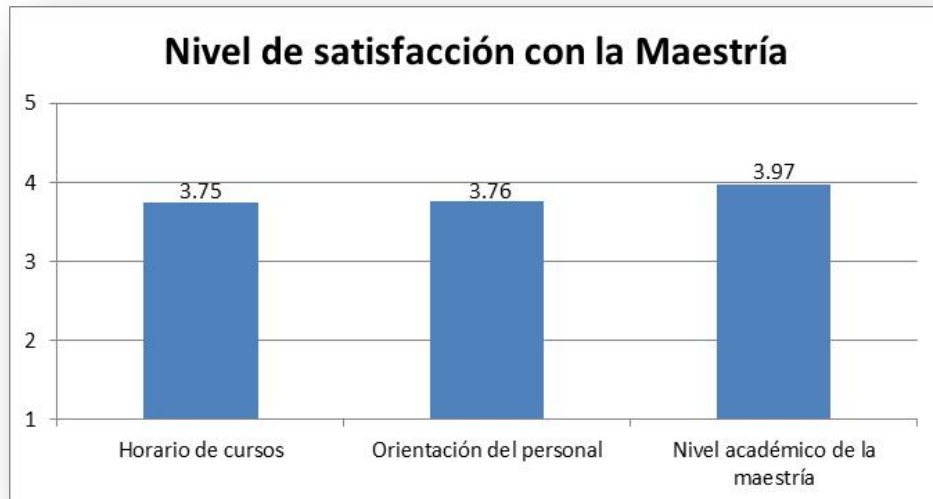
- Rapidez y flexibilidad: Los problemas de los alumnos se solucionan luego de repetidos intentos y la insistencia de los alumnos en diferentes canales.
- Procesos administrativos: Complejidad. Poca claridad en su funcionamiento y lentitud en su realización.
- Horarios para estudiantes que trabajan: Para hacer trámites, el alumno necesita pedir permiso a su trabajo ya que las oficinas solo atienden hasta cierta hora de la tarde y las clases son en la noche.
- Claridad de las normas claras: Existe confusión ante cambio repentino de procedimientos comunicados. Algunos procedimientos se percibirían complicados y burocráticos
- Comunicación oportuna: En algunos casos los alumnos no se enteran de los cambios.

Con la información de las encuestas, del Focus Group y de las entrevistas, se comprueba que la percepción general del estudiante de maestría respecto a la Escuela de Posgrado no es satisfactoria. Algo puede haber cambiado desde el 2013 hasta el 2016 pero en general esta mejora es mínima con tendencia hacia el nivel 4 (nivel satisfactorio) sin llegar a serlo.

#### **4.3 Desde la Maestría**

Se identificaron tres aspectos relacionados con los servicios ofrecidos por la misma maestría (Director de maestría y apoyo administrativo): horario de dictado de cursos, orientación del personal de la maestría y nivel académico de la maestría.

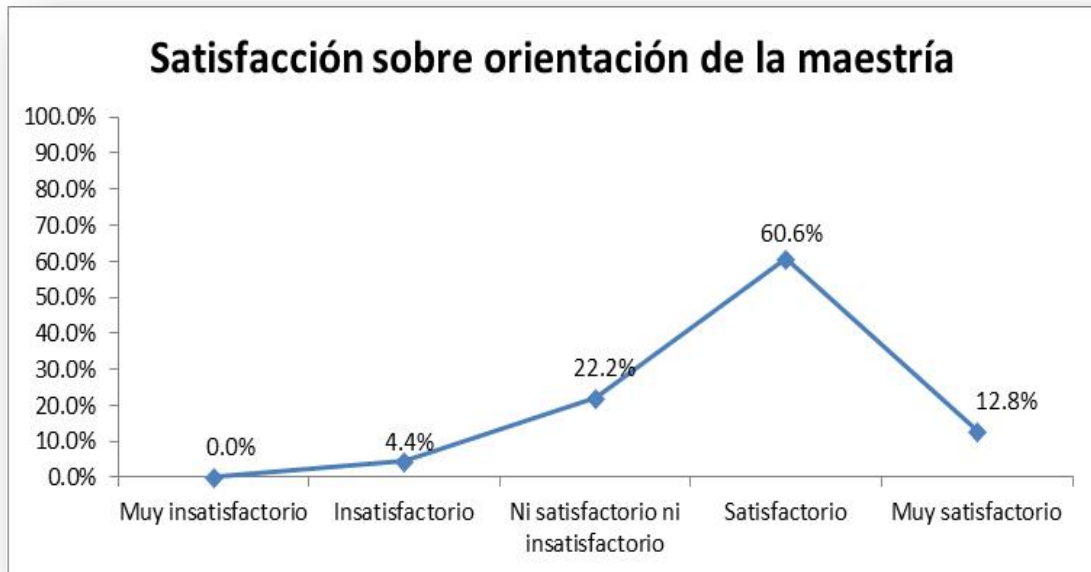
Como en las dos anteriores categorías, se ordenó de forma ascendente los servicios ofrecidos por la Maestría y se obtuvo la siguiente información:



**Figura 4:** Nivel de satisfacción de los servicios de la Maestría

En esta categoría mostrada en la *Figura 4*, también se observa que los tres aspectos evaluados por los estudiantes se encuentran en el nivel *ni satisfactorio ni insatisfactorio* (nivel 3). El aspecto que es más valorado por los estudiantes es el nivel académico de la maestría, ya que su tendencia es hacia el nivel *satisfactorio* con 3.97, es decir, los estudiantes encuentran mayor satisfacción con el contenido académico que brinda su maestría que con los servicios ofrecidos como horario de dictado de cursos y orientación adecuada del personal de la maestría.

A partir de la aplicación de la encuesta también se pudo obtener la siguiente información sobre el nivel de satisfacción general en cuanto a la orientación que reciben los estudiantes de su maestría:



**Figura 5:** Nivel de satisfacción sobre orientación de la maestría

La *Figura 5* muestra un cuadro resumen sobre el nivel de satisfacción sobre orientación de la maestría, muestra que el 60.6% de estudiantes se encuentra satisfecho con la orientación brindada por su maestría (Director, personal administrativo) ya que se encuentra en el nivel *satisfactorio*. También se observa el 12.8% que se encuentra en el nivel más alto de satisfacción, que corresponde a *muy satisfactorio* y en este caso es más de la décima parte de la población. Por otro lado, se tiene un número considerable que se encuentra en el nivel *ni satisfactorio ni insatisfactorio* y corresponde al 22.5% de estudiantes que acumulado con el 4.4% de insatisfechos llegan a constituir el 26.9% que equivale a más de la cuarta parte de estudiantes que no se encuentran satisfechos con la orientación ofrecida por el personal de la maestría.

Comparando con el nivel de satisfacción de los servicios de la Escuela de Posgrado, 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.

En cuanto a la información recogida en el Focus y Group y entrevistas, se obtuvo la siguiente información:

- **Calidad Académica:** Los alumnos resaltan el reconocimiento académico por parte de los docentes y egresados. Además, la maestría cuenta con una especialización en temas no impartidos en otras instituciones y tiene una currícula actualizada.
- **Rapidez en las respuestas a las consultas:** Los alumnos encuentran respuestas rápidas y ágiles que se gestionan a través del coordinador de la maestría. Además, mencionaron que se tienen problemas administrativos que se trasladan a los alumnos.
- **Orientación recibida sobre el funcionamiento de la Universidad:** Los alumnos mencionan que existe ausencia de comunicación y orientación sobre los servicios ofrecidos por la universidad.

Al igual que en las categorías ya mencionadas, la información recogida tanto en el año 2013 como la del 2016 coinciden en los aspectos evaluados sobre la maestría. Se resalta la necesidad de los estudiantes para tener alguna persona que los oriente y guíe durante su estancia en la Universidad porque no disponen de mucho tiempo para averiguar por su cuenta dado que trabajan.

#### ***Más datos sobre la encuesta***

Es importante mencionar que en la encuesta se obtuvo información significativa que permitió obtener ciertas correlaciones que determinan la relación o dependencia que puede existir entre dos o más aspectos. Específicamente se trabajaron dos categorías en paralelo: Desde la Escuela de Posgrado y desde la Maestría.

En la Tabla 1 que se muestra a continuación, se observó la correlación que existe entre la edad de los participantes de la encuesta y dos aspectos importantes: el nivel académico de la maestría y el nivel de desempeño del alumno. Esto quiere decir que a mayor edad de los estudiantes, estos consideran que la maestría tiene un mayor nivel académico y sienten que su desempeño en la maestría es mejor. Por lo tanto, los alumnos de más avanzada edad valoran más a la maestría por su calidad y contenido académico y consideran que su dedicación es mayor.



Correlaciones de niveles de satisfacción con edad (N=203)

	Satisfacción sobre los servicios adm. EP	Nivel académico de la maestría	Nivel de desempeño del alumno	Satisfacción sobre orientación del programa	Edad	Cantidad de ciclos
Nivel académico de la maestría	,280** (,000)	1				
Nivel de desempeño del alumno	,176 (,012)	,370** (,000)	1			
Satisfacción sobre orientación del programa	,645** (,000)	,459** (,000)	,351** (,000)	1		
Edad	,045 (,528)	,171 (,015)	,166 (,018)	,129 (,066)	1	
Cantidad de ciclos	,009 (,898)	,016 (,825)	,034 (,628)	,003 (,963)	-,120 (,089)	1

\*  $p < ,05$ . \*\*  $p < ,01$

**Tabla 1:** Correlaciones de niveles de satisfacción con edad

Esta correlación encontrada es un indicador que muestra que las personas mientras más jóvenes son más críticas con el contenido de la maestría y consideran que su desempeño no es alto. Por lo que se puede determinar que la edad de los estudiantes es un factor que influye en la valoración de ciertos aspectos como nivel académico de la maestría y nivel de desempeño de los estudiantes, es decir, a mayor edad sienten que los servicios de la maestría son mejores. También se observó la edad con los demás niveles de satisfacción y no se encontró correlación.

El mismo ejercicio se realizó con la cantidad de semestres de los estudiantes. Dentro de la encuesta se solicitó que cada participante indique la cantidad de semestres que lleva estudiando la maestría de manera que se pueda reconocer si se trata de un ingresante, que retomó estudios o de bajo desempeño. Se revisó si existe correlación entre la cantidad de semestres que tiene un estudiante con los niveles generales de satisfacción con la Escuela de Posgrado o la maestría y no se encontró ninguna relación. Por ello, se puede determinar que la cantidad de semestres que un estudiante tiene no influye en su percepción sobre los servicios. Esta información también se encuentra detallada en la Tabla 3.1 de los Anexos.

Por otro lado, en la Tabla 2 se identificó la correlación del nivel de satisfacción de los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado con las siguientes variables: nivel académico de la maestría, nivel de desempeño del alumno,



satisfacción sobre orientación del programa y satisfacción general sobre la web. Esto significa que los alumnos que más valoran los servicios administrativos de la Escuela son aquellos que se encuentran más satisfechos con su maestría en temas académicos y de orientación, y sienten que son dedicados.

*Correlaciones de niveles de satisfacción (N=203)*

	Satisfacción sobre los servicios adm. EP	Nivel académico de la maestría	Nivel de desempeño del alumno	Satisfacción sobre orientación del programa	Satisfacción general sobre la web
Satisfacción sobre los servicios adm. EP	1				
Nivel académico de la maestría	,280** ,000	1			
Nivel de desempeño del alumno	,176 ,012	,370** ,000	1		
Satisfacción sobre orientación del programa	,645** ,000	,459** ,000	,351* ,000	1	
Satisfacción general sobre la web	,561* ,000	,398** ,000	,254** ,000	,522** ,000	1

\*  $p < ,05$ . \*\*  $p < ,01$

**Tabla 2:** *Correlaciones de niveles de satisfacción*

A partir de esta información, se observa la influencia de la satisfacción de los estudiantes con la maestría sobre la satisfacción de los estudiantes con la Escuela. Mientras más cómodos se encuentren los estudiantes en sus maestrías, percibirán a la Escuela de la misma manera. Asimismo, los estudiantes que consideran que tienen un alto desempeño, son los que se encuentran más satisfechos con los servicios de las maestrías y de la Escuela de Posgrado.

Finalmente, se realizó el análisis de los resultados de la encuesta por área de la maestría con el objetivo de verificar qué tanto influye con los niveles de satisfacción de los estudiantes. Para ello, se establecieron tres niveles genéricos que agruparon a los niveles iniciales según la siguiente distribución:

- Para el nivel de desempeño y el nivel académico de la maestría:

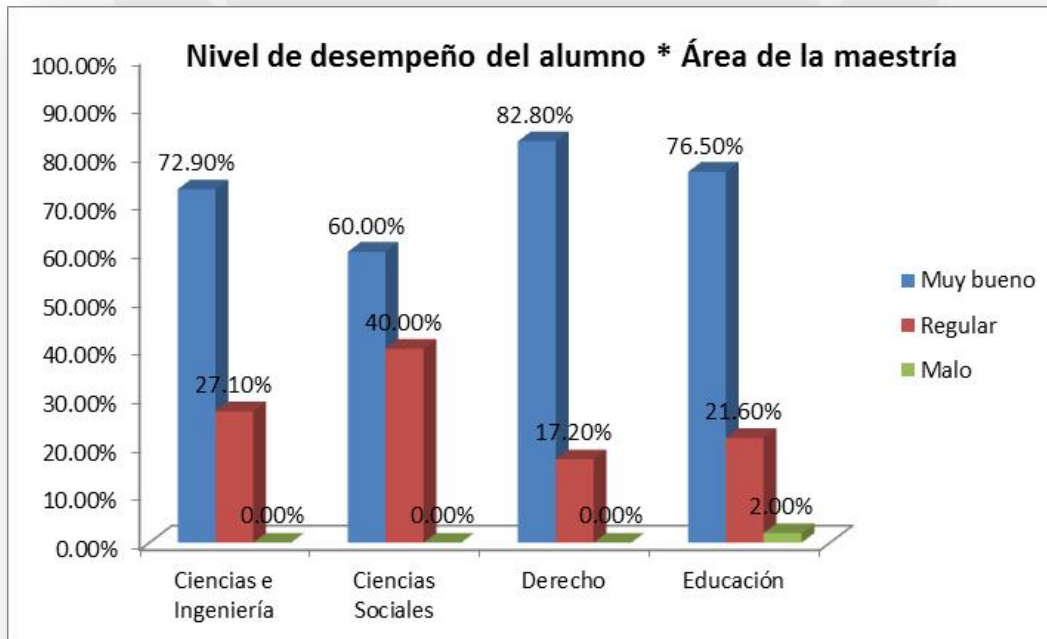
Nivel genérico	Niveles iniciales
Bueno	Muy bueno y bueno
Regular	Regular
Malo	Muy malo y malo

- Para orientación de la maestría y servicios administrativos de la Escuela de Posgrado:

Nivel genérico	Niveles iniciales
Satisfactorio	Muy satisfactorio y satisfactorio
Indiferente	Regular
Insatisfactorio	Muy insatisfactorio e insatisfactorio

Como se mencionó anteriormente, la muestra de la encuesta se tomó de distintas maestrías, las cuales han sido categorizadas en cuatro áreas: Ciencias e Ingeniería, Ciencias Sociales, Derecho y Educación.

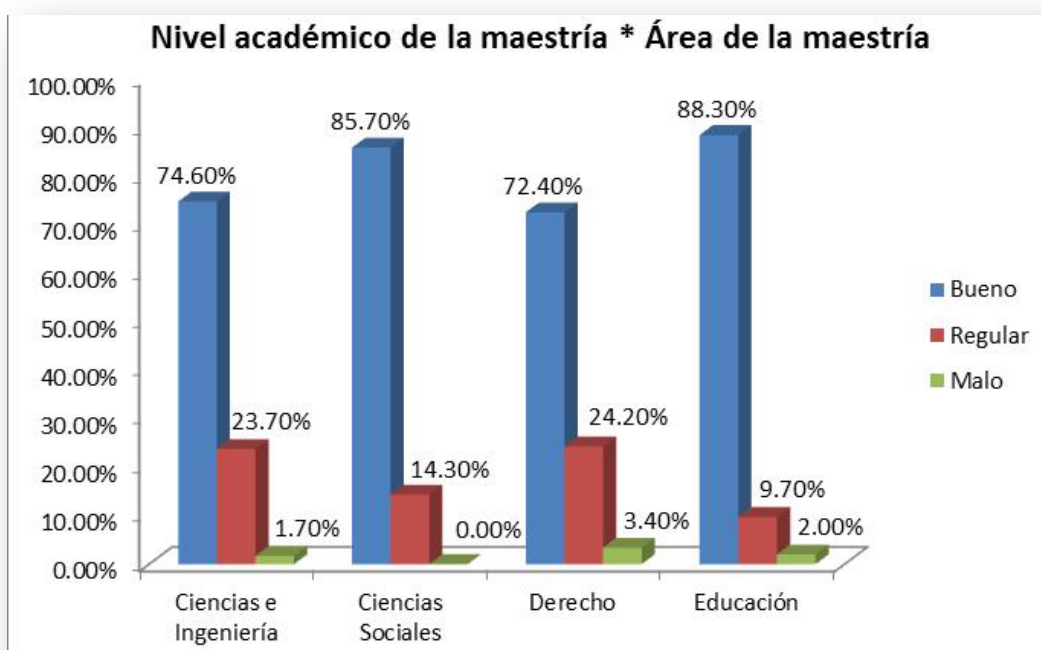
A partir de los resultados de la encuesta, se ha elaborado la *Figura 6* en la que se detalla los niveles genéricos de desempeño del alumno de acuerdo al área de la maestría en el que se encuentra:



**Figura 6:** Niveles altos de desempeño del alumno con respecto al área de la maestría

Como se puede observar en la *Figura 6*, los estudiantes del área de Ciencias Sociales son los que se califican con un nivel menor de desempeño. Por el contrario, los estudiantes del área de Derecho, son en mayoría, quienes consideran que su desempeño es alto.

También se realizó el análisis correspondiente al nivel académico de la maestría con respecto al área de la maestría. En este caso, los resultados fueron algo diferentes a los revisados anteriormente. A continuación se muestra el detalle de los resultados:



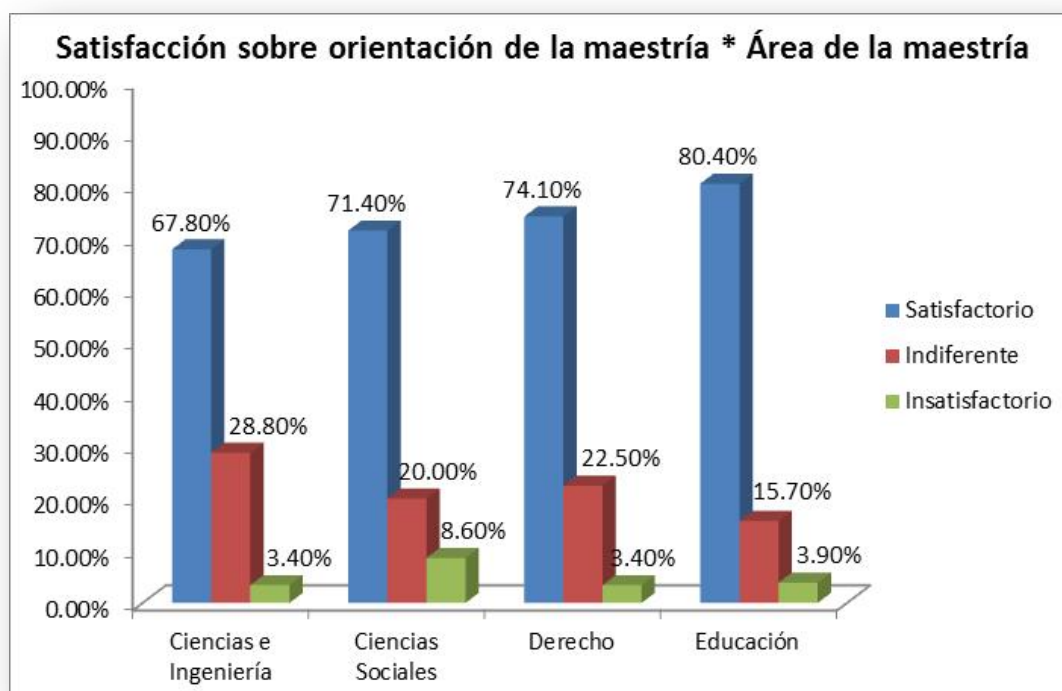
**Figura 7:** Niveles académicos de la maestría altos con respecto al área de la maestría

En este caso descrito en la *Figura 7*, la mayor cantidad de estudiantes que opinan que el nivel académico de la maestría es *bueno* se encuentra en el área de Educación, mientras los estudiantes del área de Ciencias Sociales siguen siendo, en cantidad, los que menos perciben como *bueno* al nivel académico de su maestría.

Como nuevamente coincide el área de Ciencias Sociales con menores calificaciones tanto al desempeño como a la calidad de la maestría, es necesario revisar qué está pasando con las maestrías de esta área.

Siguiendo con el análisis en la categoría maestría, también se revisó la información correspondiente a la calificación que brindan los estudiantes de las distintas áreas con respecto a la satisfacción sobre la orientación de la maestría.

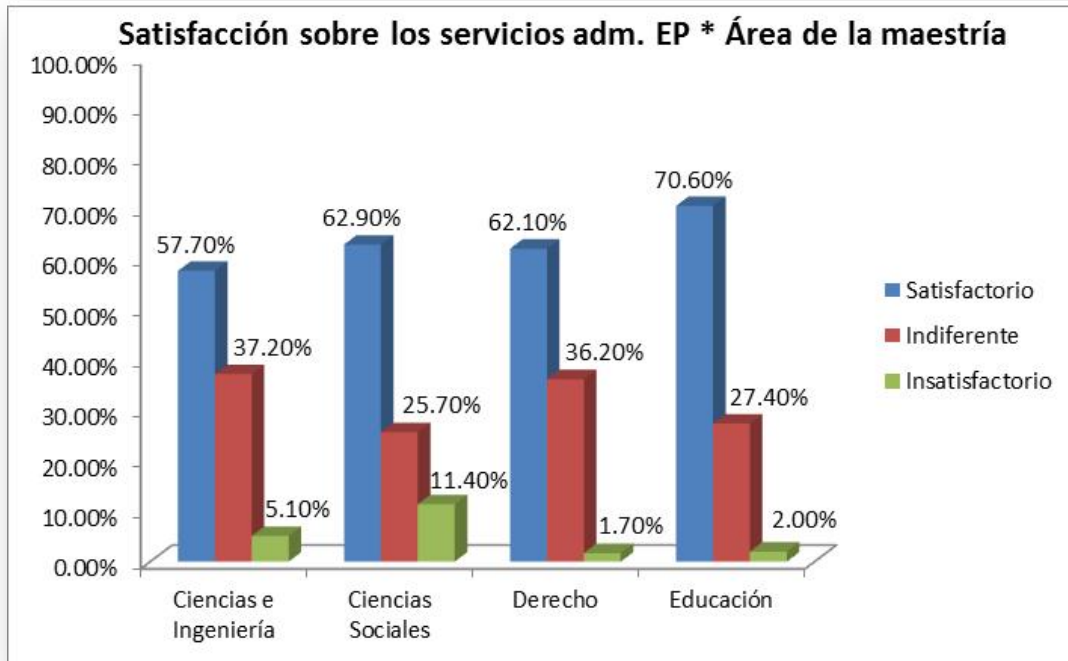
La siguiente figura describe el comportamiento del nivel de satisfacción sobre la orientación que brinda la maestría distribuido entre las distintas áreas:



**Figura 8:** Niveles altos de satisfacción de orientación de la maestría con respecto al área de la maestría

Como se puede observar en la *Figura 8*, nuevamente se repite el patrón. El área de Educación tiene mayor cantidad de estudiantes que califican como *satisfactorio* el nivel de la orientación que reciben de la maestría y el área de Ciencias Sociales sigue figurando como la que más estudiantes insatisfechos tiene sobre la orientación de la maestría.

Para finalizar, se revisó la información correspondiente a los niveles de satisfacción sobre los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado en relación a las áreas de maestría. A continuación, se presenta la *Figura 9* obtenida a partir de información de las encuestas:

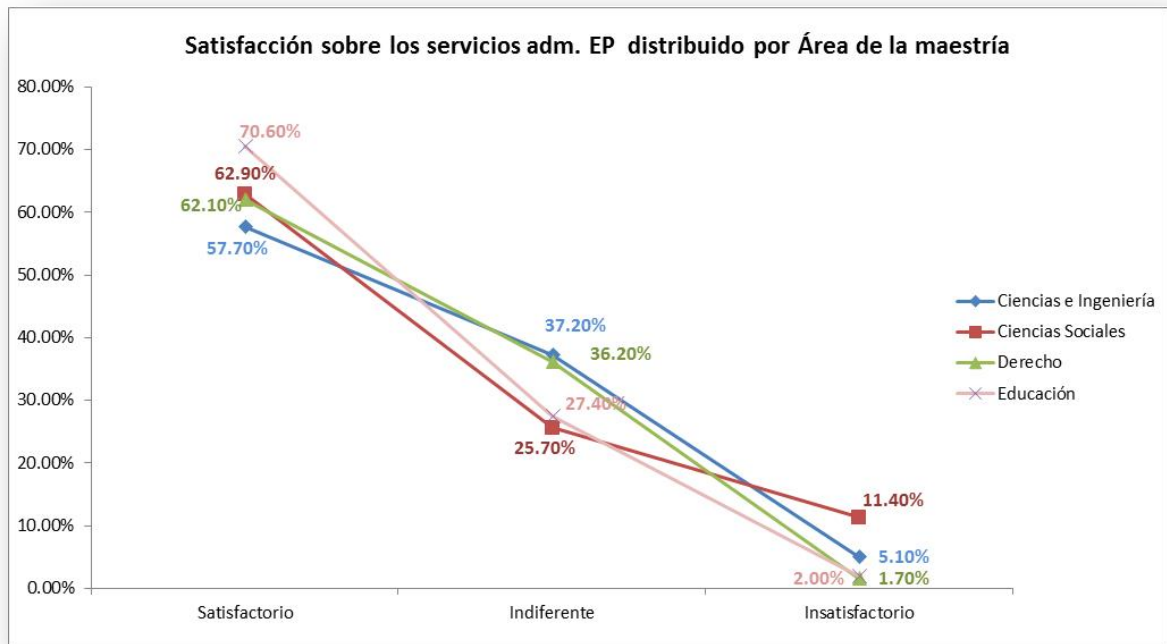


**Figura 9:** Niveles altos de satisfacción sobre los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado con respecto al área de la maestría

El resultado mostrado en la *Figura 9*, refleja que la mayor parte de los estudiantes que indicaron el nivel genérico *satisfactorio* en cuanto a los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado corresponde al área de Educación, mientras que la mayor parte que señalaron el nivel *insatisfactorio* corresponde al área de Ciencias e Ingeniería.

En este sentido, se puede indicar que existe una proporción directa entre el nivel de satisfacción sobre los servicios administrativos de la Escuela y las siguientes variables: satisfacción sobre orientación de la maestría, el nivel de desempeño del estudiante y calidad académica de la maestría.

A continuación se muestra la información detallada de los tres niveles genéricos de satisfacción sobre los servicios administrativos ofrecidos por la Escuela de Posgrado distribuidos por áreas de las maestrías:



**Figura 10:** Niveles de satisfacción sobre los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado distribuidos por área de la maestría

La *Figura 10* resume los resultados encontrados anteriormente ya que el nivel de satisfacción en cuanto a servicios ofrecidos por la Escuela de Posgrado depende en gran medida del área de la maestría. En este caso, los estudiantes del área de Ciencias Sociales refleja un menor nivel de satisfacción y los estudiantes de las áreas de Derecho y Educación son las que tienen mayor nivel de satisfacción.



## 5. Propuesta de mejora de servicios basada en el diagnóstico de necesidades

Luego de revisar y analizar los resultados de la metodología aplicada y evaluar la situación actual, se generó una propuesta de mejora en servicios basada en la relación de necesidades que se obtuvo como resultado de la investigación y del análisis de la información que se recopiló.

La propuesta consta de dos partes. La primera se refiere a los servicios de la categoría Universidad y la segunda se refiere a los servicios ofrecidos por las categorías Escuela de Posgrado y Maestría. Esta separación se ha realizado debido a que se debe delimitar el alcance correspondiente a cada categoría.

### **Sobre la Universidad:**

Elevar a las autoridades de la Universidad, la propuesta de implementación de espacios físicos (aulas, salones de estudio, ambientes para trabajos de grupo) ubicados dentro del Campus que sean de uso exclusivo para estudiantes de maestría. Este requerimiento complementa la vida académica que los estudiantes necesitan para desarrollar sus actividades académicas con comodidad. Tanto en el Focus Group como en las entrevistas, los estudiantes han mencionado esta necesidad y en la encuesta se ha determinado más del 25% de estudiantes que han calificado la comodidad de las aulas en un nivel distinto al satisfactorio.

También, se recomienda que la Escuela de Posgrado trabaje con mayor cohesión con la Dirección Académica de Relaciones Institucionales (DARI) que es la encargada de fomentar la internacionalización y el intercambio de estudiantes. Dentro de la revisión de servicios ofrecidos por la PUCP, el intercambio fue un aspecto que los estudiantes calificaron como insatisfactorio con una calificación de 2.91 en un nivel del 1(muy insatisfactorio) al 5 (muy satisfactorio). Por ello, es importante que las maestrías con la Escuela trabajen de la mano con la DARI para encontrar más opciones de intercambio, convenios de doble grado en el que los estudiantes puedan tener el grado en dos Universidades a la vez con un plan de estudios compartido.



### **Sobre la Escuela de Posgrado y Maestría:**

Los resultados obtenidos luego de aplicar la metodología detallada, mostraron que a medida que aumente la satisfacción de los estudiantes sobre los servicios ofrecidos por la maestría, aumentará la satisfacción sobre los servicios de la Escuela de Posgrado. Entonces es necesario prestar mucha atención al sistema empleado en cuanto a los servicios ofrecidos por la maestría sobre la orientación que brinda a los alumnos.

La propuesta consiste en crear un área dentro de la misma Escuela de Posgrado que atienda este tipo de necesidades de los estudiantes: Sección de Orientación al Estudiante de Posgrado. Esta sección tendría como objetivo principal atender las preguntas y dudas de los estudiantes guiándolos de acuerdo a los reglamentos y normas de la Universidad. Para ello, la mencionada oficina elaborará una “Guía de Procesos Académicos” para todos los estudiantes de posgrado. En esta guía se detallarán los servicios, procedimientos y trámites académicos, reglamentos y plazos que existen para alumnos de posgrado de manera que los pueda guiar cuando tengan consultas.

Asimismo, esta Oficina coordinaría con cada maestría, tanto con su Director como con su personal administrativo, una reunión de bienvenida e inducción para todos los estudiantes ingresantes cada inicio de año. En este momento, se presentaría al Director y al personal a cargo de la maestría para que los nuevos estudiantes los conozcan y tengan sus datos de contacto para cuando necesiten orientación. Esta alternativa generaría un vínculo mayor entre los estudiantes y la maestría, de manera que se sientan atendidos y escuchados. En esta bienvenida se distribuirá la Guía ya mencionada de manera que la conozcan desde un principio.

La Oficina de Orientación al Estudiante de Posgrado también tendría a su cargo la capacitación constante del personal administrativo de cada maestría de acuerdo a los lineamientos generales de la Escuela de Posgrado y a la información contenida en la Guía mencionada para que así puedan responder con rapidez y fluidez las dudas de los estudiantes. En este sentido, esta oficina fomentaría la continua capacitación del personal para desarrollar habilidades de gestión y atención a los estudiantes.

Es importante mencionar que luego de los resultados obtenidos en la metodología aplicada, se observa un gran problema de comunicación. Para ello, la oficina mencionada tendría a su cargo la estandarización de los procesos y la comunicación. Esto evitaría que se tengan diferencias de acuerdo al área de la maestría tal y como se observó en los resultados de las encuestas, ya que las diversas maestrías aplicarían el mismo procedimiento. Además, se encargaría de organizar y planificar procedimientos claros y flexibles para los estudiantes así como la implementación de un sistema informático de atención a consultas de estudiantes de manera que se tenga un tiempo máximo de respuesta para atender las dudas.



## 6. Conclusiones

Los servicios ofrecidos a estudiantes de posgrado fueron organizados en tres categorías: Universidad, Escuela de Posgrado y Maestría. Estas permitieron diferenciar claramente el alcance de cada una de ellas.

Los resultados de las entrevistas - Focus Group del año 2013 y la encuesta aplicada para este estudio, también fueron organizados en las tres categorías ya mencionadas. La información recibida y procesada de estas fuentes no difiere en gran medida, pese a que han pasado ya tres años de la aplicación de cada una de ellas.

En general, 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.

Según los resultados de la encuesta, en la categoría Universidad, únicamente se tiene nivel satisfactorio de dos de los nueve aspectos evaluados. Este resultado junto con lo señalado en las entrevistas y Focus Group refleja claramente la orientación que tiene la Universidad hacia al estudiante de pregrado en cuanto a los servicios que ofrece. 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.

Es importante mencionar que las estadísticas realizadas a los resultados de la encuesta mostraron información muy significativa. Como por ejemplo que mientras que los estudiantes se encuentran más satisfechos con la calidad académica de su maestría, el nivel de desempeño y la orientación de su maestría, el nivel de satisfacción con los servicios de la Escuela de Posgrado aumenta, es decir, son directamente proporcionales. Por ello, la Escuela de Posgrado debe preocuparse en el servicio que se brinda a nivel de maestría también para que todo, en conjunto, permita elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes. Entonces, la Escuela y las maestrías deben estar alineadas porque sus variables correlacionan.

En la encuesta también se encontró información relevante. Por ejemplo, el área de la maestría influye en el nivel de satisfacción general que tienen los estudiantes sobre los servicios ofrecidos por la Escuela de Posgrado o por su maestría. En el caso particular del área de Ciencias Sociales, se encontró que sus estudiantes son los que menos se encuentran satisfechos. Esto quiere decir que una inadecuada gestión administrativa dentro de la maestría estaría influyendo en la percepción de los estudiantes sobre los demás servicios ofrecidos. En base a esta información, se deduce que existen maestrías muy personal es proactivo y tienen mayor nivel de satisfacción y otras maestrías cuyo personal es reactivo y ocasiona menor nivel de satisfacción.

Para un futuro estudio, se podría analizar los resultados dentro de cada área de maestría ya que podría ocurrir que dentro de la muestra que se tomó para un área de maestría determinada, estos resultados no coincidan y existan muchas variaciones.

Finalmente, es evidente mencionar que la Universidad no ha profundizado las necesidades del estudiante de posgrado en cuando a servicios que necesita para complementar su vida académica. Esto se da porque la Universidad se encuentra gobernada por docentes que priorizan el contenido académico y dejan de lado la parte administrativa o de gestión que es complementaria para los estudiantes. Este último aspecto es evaluado en los procesos de acreditación institucional, básicamente en lo que refiere a servicios para estudiantes y recursos físicos de la Universidad.



## Bibliografía

- Aguila, V. El concepto calidad en la educación universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)
- CNA INSTITUTO INTERNACIONAL PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD - IAC. (2009). Manual de estándares y procedimientos para la evaluación y acreditación institucional. Cinda.
- SINEACE. Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria (2016)
- Hernández Sampieri, R. Metodología de la investigación. Quinta edición Narro, C. Gestión de servicios. Universitat De Barcelona.
- Likert, R. A technique for the measurement of attitudes (1931). Archives of Psychology. New York, Columbia University Press.
- Muijs, D.: Doing Quantitative Research in Education with SPSS (2004). Sage Publications, London
- Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP en cifras (2016). Consulta el 24 de setiembre del 2016

<http://www.pucp.edu.pe/la-universidad/nuestra-universidad/pucp-en-cifras/datos-academicos/> .



- QS Top Universities (2016). Consulta el 24 de setiembre del 2016

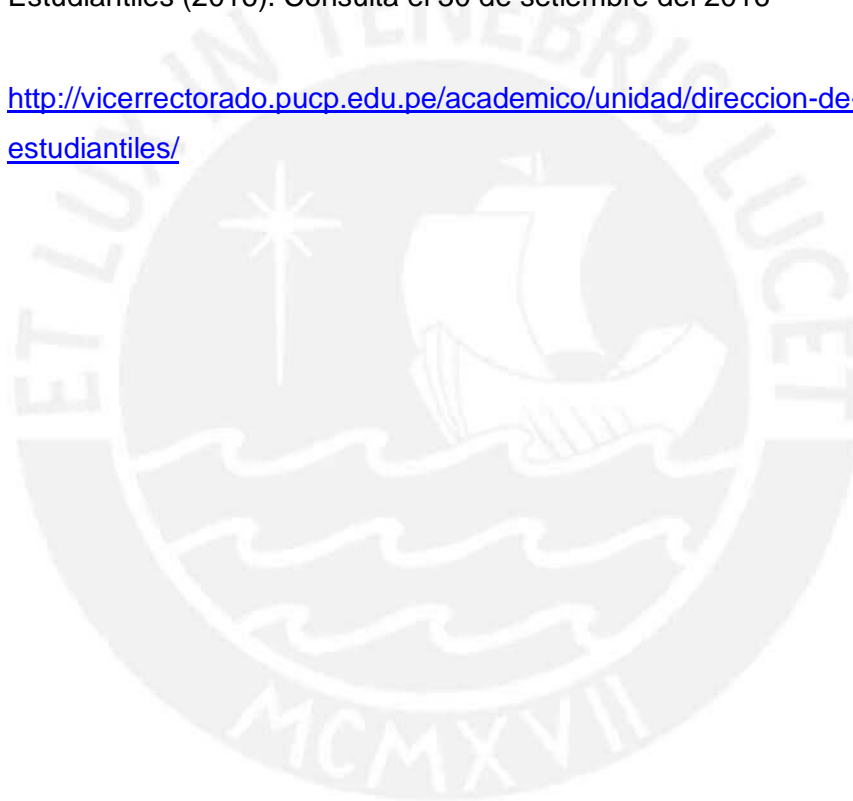
<http://www.topuniversities.com/>

- Eduniversal Business Schoo (2016). Consulta el 24 de setiembre del 2016

<http://www.eduniversal-ranking.com/>

- Pontificia Universidad Católica del Perú – Dirección de Asuntos Estudiantiles (2016). Consulta el 30 de setiembre del 2016

<http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/unidad/direccion-de-asuntos-estudiantiles/>



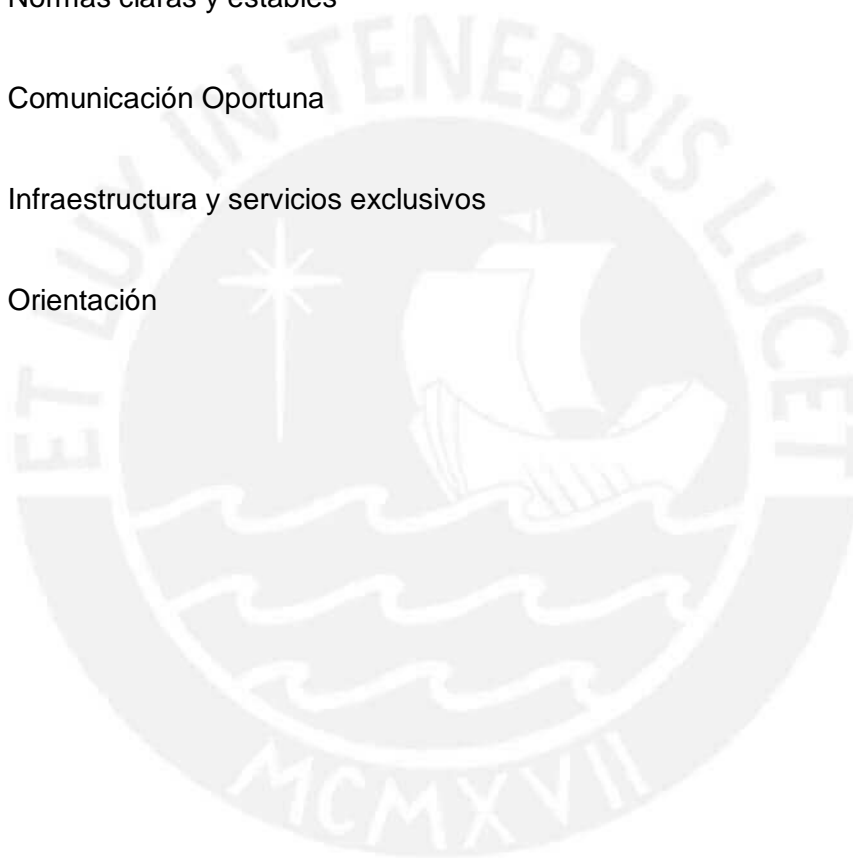


## ANEXOS

## Anexo 1. Información del Focus Group y Entrevistas del año 2013

A continuación se mostrará la guía de temas que se abordarán en el Focus Group y en las entrevistas con estudiantes de maestría de la Escuela de Posgrado de la PUCP.

- Horarios de los servicios para estudiantes que trabajan
- Soluciones y respuestas rápidas a sus dudas o consultas
- Normas claras y estables
- Comunicación Oportuna
- Infraestructura y servicios exclusivos
- Orientación



## Anexo 2. Encuesta

### ENCUESTA

Se está realizando un estudio acerca de la calidad de los servicios estudiantiles para los estudiantes de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú con el objetivo de presentar una propuesta para la mejora en dichos servicios. Para ello se ha elaborado la siguiente encuesta.

Recuerde que su opinión es muy valiosa en este proceso, por lo que le pedimos que responda las siguientes preguntas, no le tomará más de 5 minutos.

La información que nos brinde será confidencial y no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, no olvide responder todas las preguntas.

<input type="checkbox"/> Autorizo participar de la encuesta
<input type="checkbox"/> No autorizo participar de la encuesta

Maestría en: \_\_\_\_\_

Cantidad de ciclos estudiando la maestría: _____
Edad : _____
Género: Masculino <input type="checkbox"/>
Femenino <input type="checkbox"/>

Por favor, responda las siguientes preguntas:

a) ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los siguientes aspectos que le ofrece la Universidad como estudiante de maestría? Tenga en cuenta la siguiente escala:

Muy satisfactorio	(5)
Satisfactorio	(4)
Ni satisfactorio ni insatisfactorio	(3)
Insatisfactorio	(2)
Muy insatisfactorio	(1)

<b>Sobre la Universidad</b>						
Actividades extracurriculares como deportivas y culturales	5	4	3	2	1	No aplica
Asistencia Médica	5	4	3	2	1	No aplica
Examen médico obligatorio	5	4	3	2	1	No aplica
Movilidad e intercambio estudiantil	5	4	3	2	1	No aplica
Opciones de apoyo financiero (préstamos, becas)	5	4	3	2	1	No aplica
Biblioteca	5	4	3	2	1	No aplica
Aulas de clase – comodidad	5	4	3	2	1	No aplica
Cafeterías	5	4	3	2	1	No aplica
Infraestructura general de la Universidad	5	4	3	2	1	No aplica

<b>Sobre la Escuela de Posgrado</b>						
Orientación en el proceso de admisión	5	4	3	2	1	No aplica
Información general de la página web	5	4	3	2	1	No aplica
Horario de atención del personal administrativo	5	4	3	2	1	No aplica
Tiempo de atención de los trámites académicos	5	4	3	2	1	No aplica
Lugar para acceder a los reglamentos de la Universidad	5	4	3	2	1	No aplica

<b>Sobre su maestría</b>						
Horario de dictado de los cursos de su maestría	5	4	3	2	1	No aplica
Orientación adecuada del personal de la maestría	5	4	3	2	1	No aplica



b) Elija solo una opción según corresponda en cada pregunta:

Sobre la Escuela de Posgrado			
¿Cómo prefiere que sea el sistema de pagos?	1. Boletas en función del N° de créditos	2. Cuotas fijas	3. Una sola cuota
Sobre su programa de maestría			
¿Qué tipos de horarios preferiría para sus clases?	1. Horarios nocturnos de lunes a viernes	2. Horarios de fines de semana	
	3. Horarios diurnos de lunes a viernes	4. Otros	

c) Responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta la siguiente escala:

Muy satisfactorio	(5)
Satisfactorio	(4)
Ni satisfactorio ni insatisfactorio	(3)
Insatisfactorio	(2)
Muy insatisfactorio	(1)

En términos generales, ¿cuál es su nivel de satisfacción con la orientación que recibe de su maestría?	5	4	3	2	1
En términos generales, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado?	5	4	3	2	1
¿Cómo calificaría, en general, a la página web de la Escuela de Posgrado?	5	4	3	2	1

d) Responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta la siguiente escala:

Muy bueno	(5)
Bueno	(4)
Regular	(3)
Malo	(2)
Muy malo	(1)

¿Cómo calificaría el nivel académico de su maestría?	5	4	3	2	1
Considera que su nivel de desempeño en la maestría es :	5	4	3	2	1