

# **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

## **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL**

**OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**





# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL

2022 - II

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
     <hr/> <b>Ing. José Antonio Herrera Caqui ESPECIALISTA EN CALIDAD</b>	     <hr/> <b>Cpc. Carmela Virginia Llanos Melgarejo DIRECTORA DE CALIDAD</b>	     <hr/> <b>Dr. Guillermo Augusto Bocangel Weydert RECTOR</b>

Cayhuayna 23 de junio de 2023



## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETIVO .....	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL .....	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
III.	ALCANCE .....	4
IV.	BASE LEGAL .....	4
V.	RESUMEN EJECUTIVO .....	5
VI.	POBLACIÓN, MUESTRA Y SUBMUESTRA.....	11
6.1.	POBLACIÓN.....	11
6.2.	MUESTRA.....	11
6.3.	SUBMUESTRAS .....	11
VII.	DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA.....	13
VIII.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	15
8.1.	RESULTADOS POR PREGUNTAS Y ESTÁNDARES .....	15
8.2.	RESULTADOS POR CARRERAS PROFESIONALES.....	33
	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....	33
	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS .....	49
	FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS .....	51
	FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA .....	55
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO .....	59
	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS.....	63
	FACULTAD DE ECONOMÍA.....	67
	FACULTAD DE PSICOLOGÍA .....	69
	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES .....	71
	FACULTAD DE ENFERMERÍA.....	75
	FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS .....	77
	FACULTAD DE OBSTETRICIA .....	79
	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA.....	81
	FACULTAD DE MEDICINA.....	83
IX.	CONCLUSIONES.....	87
X.	RECOMENDACIONES .....	90
XI.	ANEXOS .....	91



## I. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Gestión de la Calidad de la UNHEVAL, llevó a cabo una encuesta de satisfacción del **27 de marzo** al **07 de abril de 2023**, a través de un cuestionario electrónico implementado en el intranet estudiante; para conocer los niveles de satisfacción de los servicios que brinda la universidad a sus estudiantes de pregrado.

El objetivo principal de esta encuesta fue la de conocer el grado de satisfacción y las opiniones de los estudiantes de pregrado de las 27 carreras profesionales de la UNHEVAL, que cursaron el **semestre académico 2022-II**, sobre aspectos relacionados a su experiencia académica y servicios recibidos por parte de la universidad.

Los resultados obtenidos permitirán a la Alta Dirección de la Universidad identificar riesgos, limitaciones y buenas prácticas llevadas a cabo en dicho semestre académico, con la finalidad de identificar condiciones que requiera de mayor atención y así emprender acciones de mejora.

La encuesta empleada, consta de 40 preguntas elaboradas en base a las dimensiones, factores y estándares del modelo de acreditación SINEACE, con la finalidad de recopilar información acerca de los requisitos de este modelo y emprender mejoras pertinentes.

De esta manera, se busca fortalecer los propósitos de la institución, que se han orientado en los últimos años a lograr de la acreditación y el mejoramiento continuo de la universidad y sus carreras profesionales, aumentando su competitividad y la satisfacción de los estudiantes y la comunidad universitaria en general.



## II. OBJETIVO

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL que cursaron el periodo académico **2022-II**.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL que cursaron el periodo académico **2022-II** según aspectos relacionados a la percepción de los servicios.
- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL que cursaron el periodo académico **2022-II** según los Estándares del Modelo de Acreditación SINEACE.<sup>1</sup>
- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL que cursaron el periodo académico **2022-II** según los Factores del Modelo de Acreditación SINEACE.
- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL que cursaron el periodo académico **2022-II** por Carrera Profesional.
- Identificar la probabilidad de recomendación de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL que cursaron el periodo académico **2022-II** a nivel institucional y por Carrera Profesional.

## III. ALCANCE

El presente estudio aplica a los estudiantes de pregrado de las 27 carreras profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, inscritos en el Semestre **2022-II**.

## IV. BASE LEGAL

- Plan Estratégico Institucional 2023 - 2026 de la UNHEVAL.
- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- Modelo de Acreditación de programas de estudio de educación superior universitaria - SINEACE.

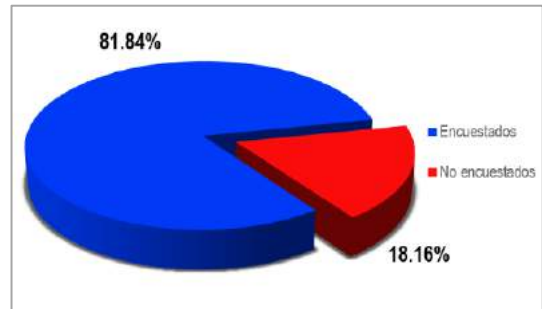
<sup>1</sup> En relación a los siguientes estándares de acreditación del Modelo de Acreditación SINEACE: Estándar 01. Propósitos articulados, Estándar 05. Pertinencia de perfil de egreso, Estándar 06. Revisión del perfil de egreso, Estándar 09. Plan de estudio, Estándar 11. Enfoque por competencias, Estándar 12. Articulación con I+D+i tecnológica y responsabilidad social, Estándar 13. Movilidad, Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento, Estándar 15. Plana docente adecuada, Estándar 19. Nivelación de integrantes Estándar 20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes, Estándar 21. Actividades extracurriculares, Estándar 24. Publicaciones de los resultados de I+D+i, Estándar 25. Responsabilidad social, Estándar 27. Bienestar universitario, Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura, Estándar 29. Mantenimiento de la infraestructura, Estándar 30. Sistema de información y comunicación, Estándar 31. Centros de información y referencia.



## V. RESUMEN EJECUTIVO

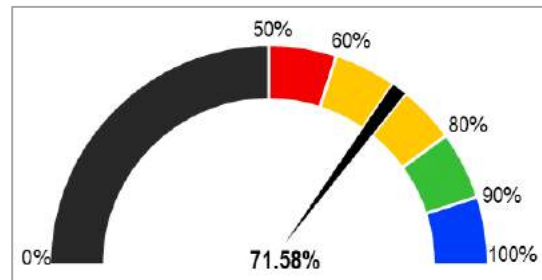
### PARTICIPACIÓN:

Se alcanzó una participación de **5,692** estudiantes de pregrado de las 27 carreras profesionales, que representa el **81.84%** del total de estudiantes que se inscribieron en el semestre académico **2022-II**.



### NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL:

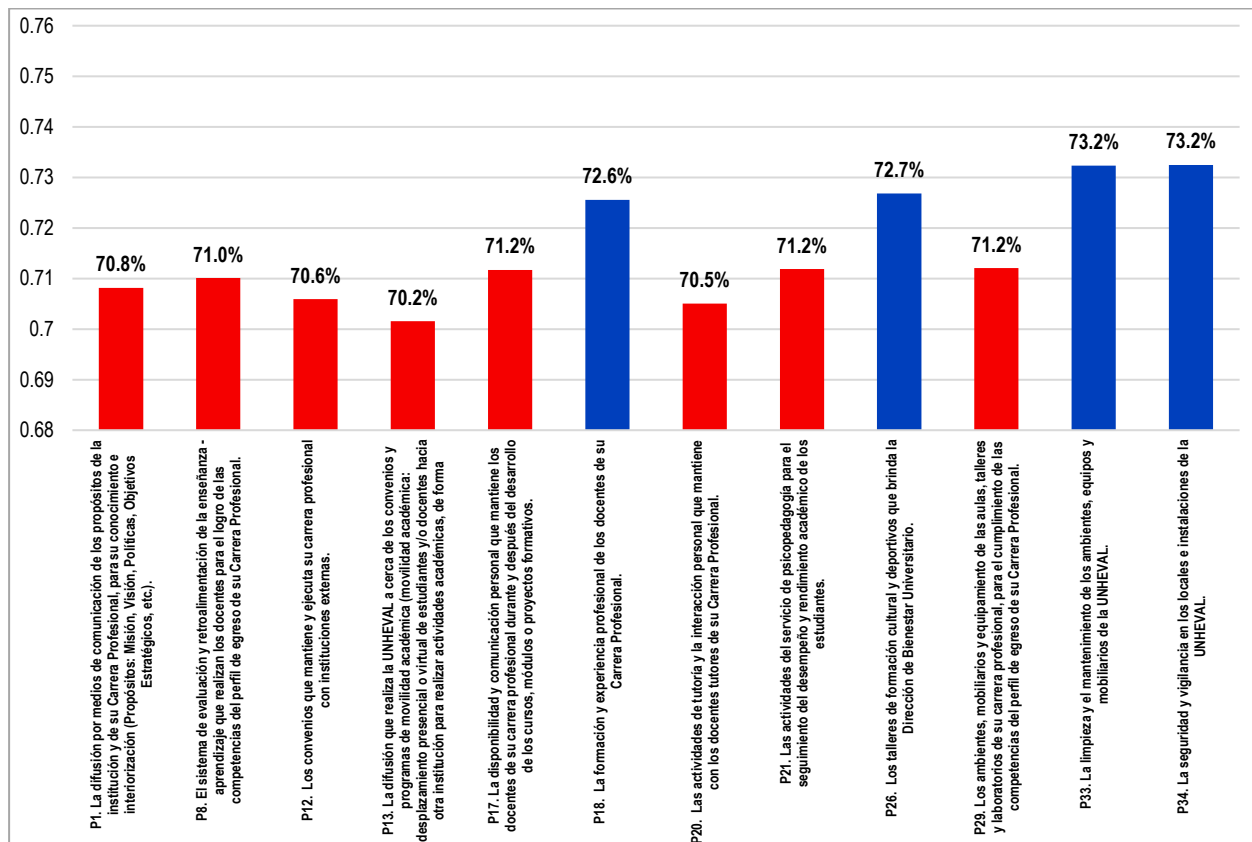
El índice de satisfacción alcanzado fue de **3.579** sobre **5.000**, que representa un nivel de satisfacción **“Regular”**<sup>2</sup>; es decir **71.58%** de nivel de satisfacción global de los servicios prestados por la universidad.



### NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTAS:

En la siguiente gráfica se muestran los aspectos que cuentan con mayor y menor grado de satisfacción<sup>3</sup>.

GRÁFICO N° 01 PRINCIPALES NIVELES DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTAS



<sup>2</sup> Muy malo (0% - 50%); Malo (50% - 60%); Regular (60% - 80%); Bueno (80% - 90%) y Muy bueno (90% - 100%)

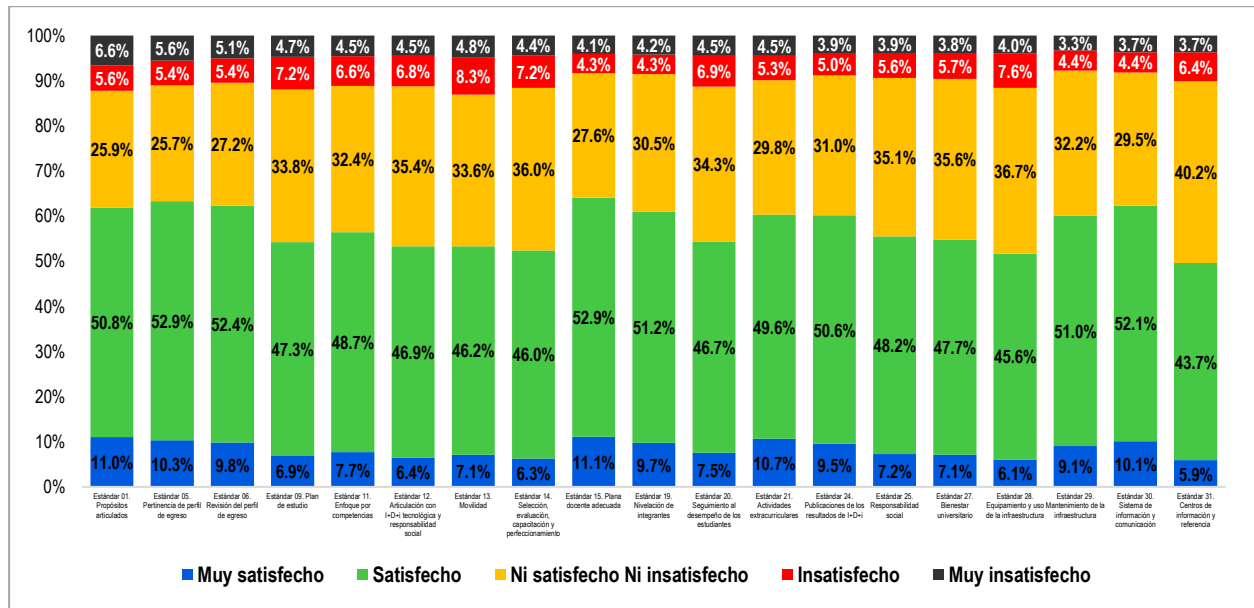
<sup>3</sup> 10% superiores y 20% inferiores



**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ESTÁNDARES:**

En la siguiente gráfica se muestran el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL de acuerdo a los Estándares del Modelo de Acreditación de programas de estudio de educación superior universitaria - SINEACE.

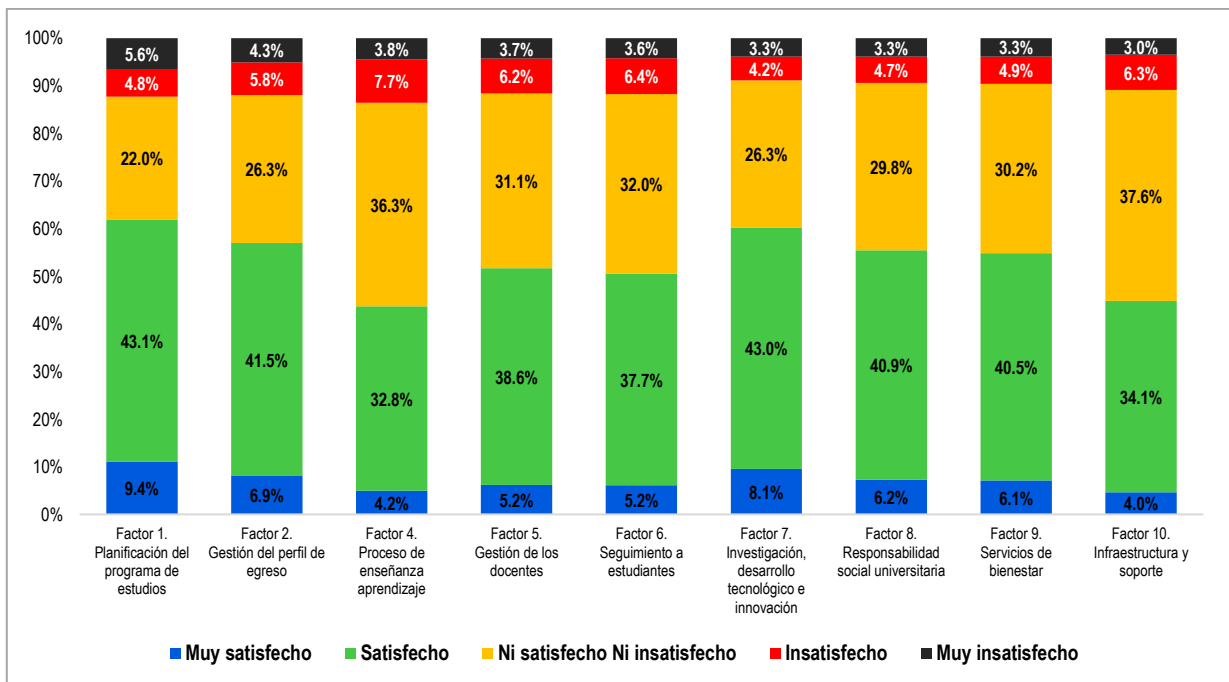
**GRÁFICO N° 03 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR ESTÁNDARES Y ESCALAS**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR FACTORES:**

En la siguiente gráfica se muestran el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de acuerdo a los Factores del Modelo de Acreditación de programas de estudio de educación superior universitaria - SINEACE.

**GRÁFICO N° 04 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR FACTORES Y ESCALAS**



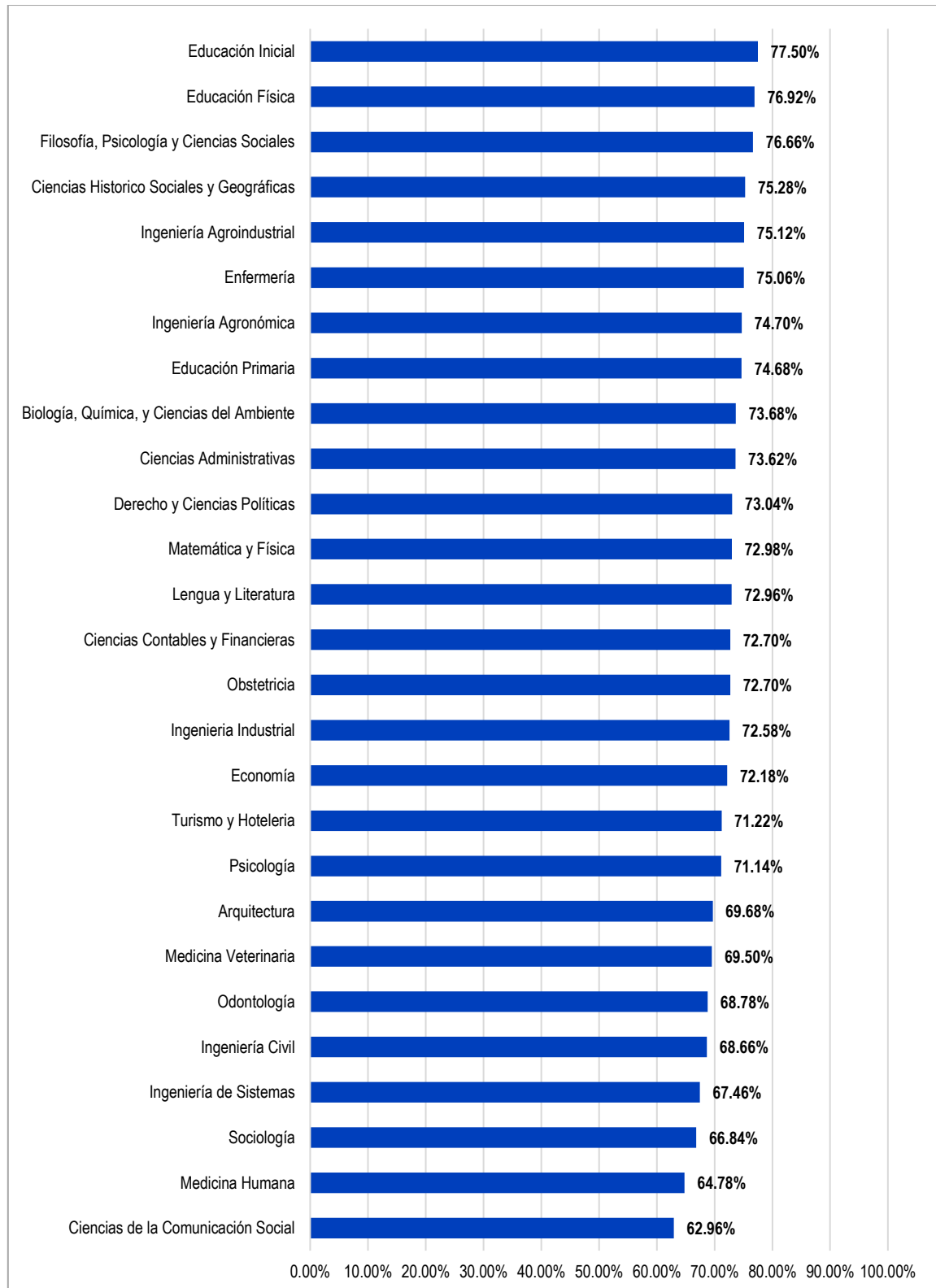




### NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL:

En la siguiente gráfica se muestra el nivel de satisfacción por carrera profesional.

**GRÁFICO N° 05 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL**

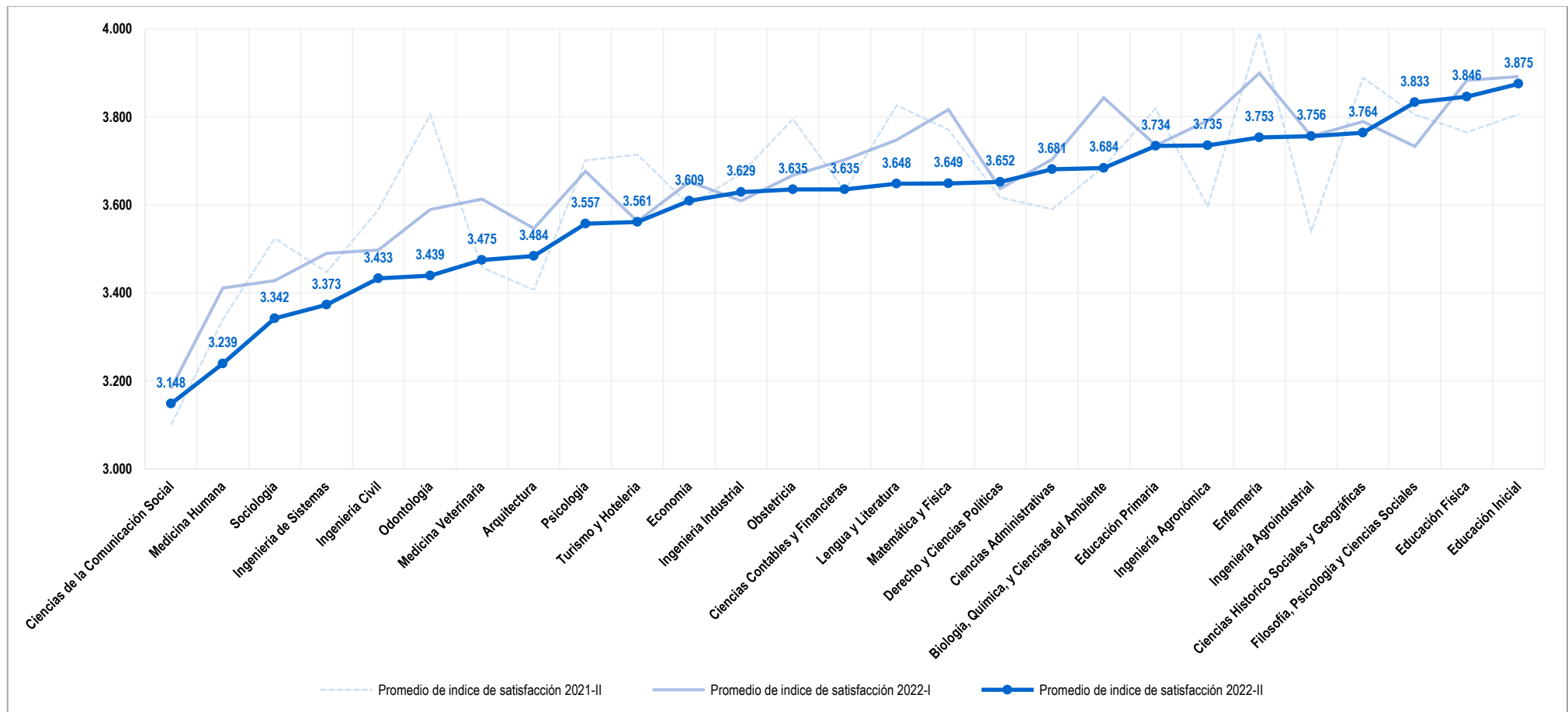




### INDICES DE SATISFACCIÓN Y PORCENTAJES PROMEDIO DE ENCUESTADOS SATISFECHOS POR CARRERA PROFESIONAL

En los siguientes gráficos se muestran los comportamientos de los índices de satisfacción y promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos de los semestres: 2021-II, 2022-I y 2022-II, calculados por cada una de las carreras profesionales.

GRÁFICO N° 06 INDICES DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL





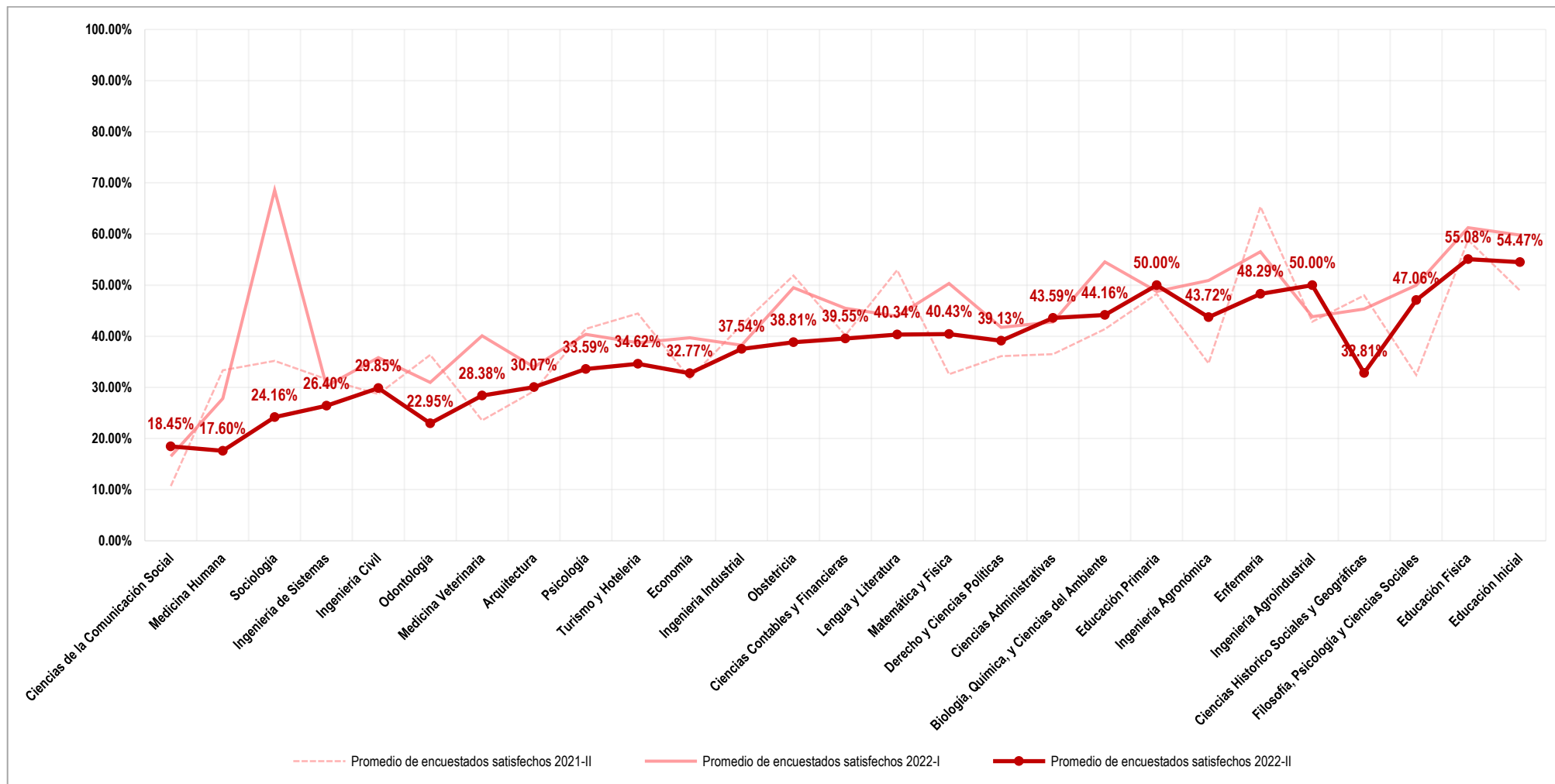
# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 9 de 93

### GRÁFICO N° 07 PORCENTAJES PROMEDIOS DE ENCUESTADOS SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS POR CARRERA PROFESIONAL





INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

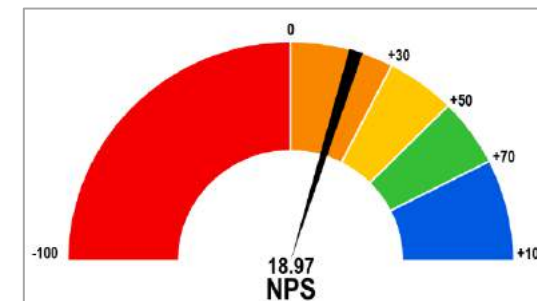
Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 10 de 93

NET PROMOTER SCORE (NPS) INSTITUCIONAL

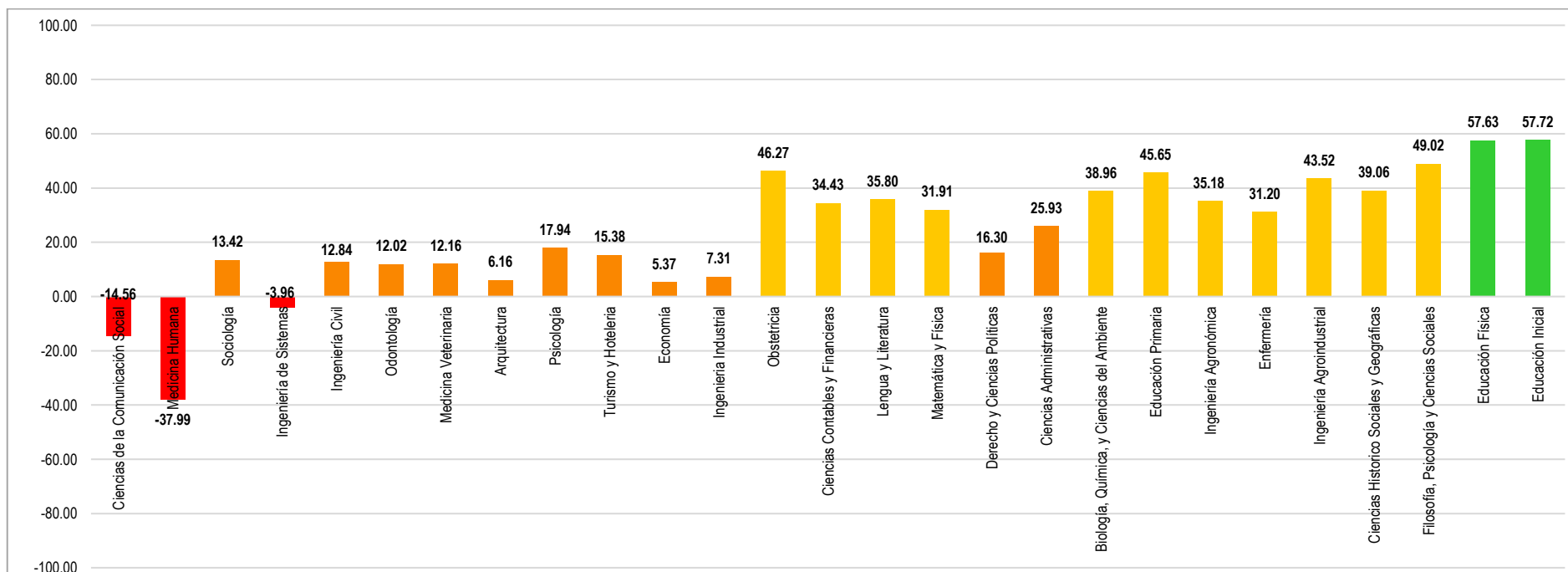
La puntuación **NPS** obtenida, fue de **18.97**, que representa un nivel de satisfacción “**Bueno**”<sup>4</sup>; es decir que la universidad tuvo un nivel aceptable de satisfacción entre los estudiantes de sus carreras profesionales de pregrado (Anexo 01).



NET PROMOTER SCORE (NPS) POR CARRERA PROFESIONAL

En el siguiente gráfico se muestra los resultados **NPS** alcanzado para el semestre 2022-II en las **27 carreras profesionales** de la UNHEVAL.

GRÁFICO N° 08 NIVELES NET PROMOTER SCORE POR CARRERA PROFESIONAL



<sup>4</sup> Necesita Mejoras (-100 :0); Bueno (0 : +30); Favorable (+30 :+50); Excelente (+50 :+70) y Clase mundial (+70 :+100)



## VI. POBLACIÓN, MUESTRA Y SUBMUESTRA

### 6.1. POBLACIÓN

La población estuvo delimitada por **6,955** estudiantes de pregrado<sup>5</sup> pertenecientes a las 14 facultades y 27 carreras profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, inscritos en el semestre académico **2022- II**.

### 6.2. MUESTRA

La muestra es probabilística, ya que todos los estudiantes de la UNHEVAL tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos.

La cantidad de estudiantes de pregrado que respondieron la encuesta alcanzo un total de **5,692**; por lo tanto, según la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Se tiene un error máximo estimado de **0.75%**:

- Tamaño de la población ( $N$ ): 6,955
- Nivel de confianza 95%  $\rightarrow (Z_{\alpha}) = 1.96$
- Error de estimación máximo aceptado ( $e$ ): 0.75%
- Probabilidad de que ocurra el evento estudiado ( $p$ ): 50%
- Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado ( $q$ ): 50%
- Muestra ( $n$ ): 5,692

### 6.3. SUBMUESTRAS

En el Cuadro N° 01 se observa las sub-muestras estimada por carrera profesional ( $n^*r$ ); y la sub-muestra real (cantidad de estudiantes que respondieron la encuesta por cada carrera profesional).

**CUADRO N° 01 SUB MUESTRAS**

FACULTAD	CARRERA PROFESIONAL	NÚMERO DE ESTUDIANTES	PESO POR CARRERA ( $r$ )	SUB-MUESTRA ESTIMADA	SUB-MUESTRA REAL
Ciencias de la Educación	Educación Primaria	242	3.48%	172	<b>184</b>
	Lengua y Literatura	254	3.65%	181	<b>176</b>
	Educación Inicial	199	2.86%	141	<b>123</b>
	Matemática y Física	211	3.03%	150	<b>141</b>
	Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales	162	2.33%	115	<b>102</b>
	Educación Física	202	2.90%	144	<b>118</b>
	Biología, Química y Ciencias del Ambiente	103	1.48%	73	<b>77</b>
	Ciencias Histórico Sociales y Geográficas	124	1.78%	88	<b>64</b>

<sup>5</sup> Unidad de Procesos Académicos - Reporte de número de alumnos matriculados: 2022-II



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 12 de 93

FACULTAD	CARRERA PROFESIONAL	NÚMERO DE ESTUDIANTES	PESO POR CARRERA ( <i>r</i> )	SUB-MUESTRA ESTIMADA	SUB-MUESTRA REAL
Ciencias contables y Financieras	Ciencias Contables y Financieras	532	7.65%	378	<b>488</b>
Ingeniería Industrial y de Sistemas	Ingeniería de Sistemas	343	4.93%	244	<b>303</b>
	Ingeniería Industrial	340	4.89%	242	<b>301</b>
Ingeniería Civil y Arquitectura	Ingeniería Civil	359	5.16%	255	<b>335</b>
	Arquitectura	301	4.33%	214	<b>276</b>
Ciencias Administrativas y Turismo	Ciencias Administrativas	394	5.66%	280	<b>351</b>
	Turismo y Hotelería	108	1.55%	77	<b>78</b>
Ciencias Agrarias	Ingeniería Agronómica	229	3.29%	163	<b>199</b>
	Ingeniería Agroindustrial	131	1.88%	93	<b>108</b>
Economía	Economía	410	5.90%	291	<b>354</b>
Psicología	Psicología	318	4.57%	226	<b>262</b>
Ciencias Sociales	Sociología	211	3.03%	150	<b>149</b>
	Ciencias de la Comunicación Social	140	2.01%	99	<b>103</b>
Enfermería	Enfermería	305	4.39%	217	<b>234</b>
Derecho y ciencias Políticas	Derecho y Ciencias Políticas	343	4.93%	244	<b>276</b>
Obstetricia	Obstetricia	263	3.78%	187	<b>201</b>
Medicina Veterinaria y Zootecnia	Medicina veterinaria	199	2.86%	141	<b>148</b>
Medicina	Odontología	147	2.11%	104	<b>183</b>
	Medicina Humana	385	5.54%	274	<b>358</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6,955</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,943</b>	<b>5,692</b>

De los resultados se puede observar que:

- La sub muestra real en promedio es mayor que la sub-muestra estimada.
- La carrera profesional con mayor número de estudiantes de pregrado, en el semestre **2022-II**, es **Ciencias Contables y Financieras** con el **7.65%** de la población total; mientras que la carrera con menor número de estudiantes de pregrado es **Biología, química y ciencias del ambiente** y **Turismo y Hotelería** y con el **1.48%** y el **15.52%** respectivamente de la población total.



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II**

**Código:** INF-E02-001

**Versión:** V.1.0

**Página:** 13 de 93

## VII. DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta fue elaborada en base a las Dimensiones, Factores y Estándares del Modelo de Acreditación de programas de estudio de educación superior universitaria - SINEACE (aquellos que mencionen o hagan referencia con satisfacción del servicio), con un total de 40 ítems; adicionalmente 01 ítem para medir el NPS y 01 pregunta abierta.

**CUADRO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA ENCUESTA**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	FACTORES	ESTÁNDARES	No	ÍTEM O PREGUNTA	
Nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado, de la UNHEVAL	El grado de cumplimiento de las expectativas tras recibir un servicio o producto (valor percibido y las expectativas que tenía)	Dimensión 1. Gestión estratégica	Factor 1. Planificación del programa de estudios	Estándar 01. Propósitos articulados	1	La difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización (Propósitos: Misión, Visión, Políticas, Objetivos Estratégicos, etc.).	
			Factor 2. Gestión del perfil de egreso	Estándar 05. Pertinencia de perfil de egreso	2	Las competencias genéricas y específicas establecidos en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional.	
				Estándar 06. Revisión del perfil de egreso	3	La revisión y actualización periódica del perfil de egreso que se encuentra establecido en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional (Perfil de egreso: competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados).	
		Dimensión 2. Formación Integral	Factor 4. Proceso de enseñanza aprendizaje	Estándar 09. Plan de estudio	4	El contenido del Plan de Estudios o Diseño Curricular vigente de su carrera profesional (El contenido se refiere al: perfil de ingreso, perfil egreso, plan de estudios, malla curricular, sistema de evaluación, etc.).	
					5	La actualización y el desarrollo de los contenidos programados en los sílabos de los cursos, y planeación didáctica de los módulos y proyectos formativos de su Carrera Profesional.	
					6	La manera en que se complementa la formación teórica y práctica durante el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos de su Carrera Profesional.	
				Estándar 11. Enfoque por competencias	7	Las tareas y actividades que asignan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional.	
					8	El sistema de evaluación y retroalimentación de la enseñanza - aprendizaje que realizan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional.	
				Estándar 12. Articulación con I+D+i tecnológica y responsabilidad social	9	Las tareas y actividades orientadas a la investigación formativa y responsabilidad social desarrollados por los docentes de su Carrera Profesional (Investigación formativa: se refiere a la investigación cuya finalidad es difundir información existente y favorecer que el estudiante la incorpore como conocimiento).	
					10	Las líneas de investigación de su carrera profesional (Línea de Investigación: Eje temático mono o interdisciplinario que incluye un conjunto de objetivos, políticas y metodologías científico-técnicas encaminados a la solución de uno o varios problemas).	
					11	La participación conjunta de docentes y estudiantes, en la ejecución de proyectos de investigación y responsabilidad social universitaria.	
				Estándar 13. Movilidad	12	Los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas.	
					13	La difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica (movilidad académica: desplazamiento presencial o virtual de estudiantes y/o docentes hacia otra institución para realizar actividades académicas, de formación, investigación y extensión y proyección social).	
					Factor 5. Gestión de los docentes	Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	14
				Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento		15	Las metodologías de enseñanza - aprendizaje que emplean los docentes de su Carrera Profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos.
		Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	16	Los medios y recursos empleados por los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos.			
		Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	17	La disponibilidad y comunicación personal que mantiene los docentes de su carrera profesional durante y después del desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos.			
		Estándar 15. Plana docente adecuada	18	La formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional.			
		Factor 6. Seguimiento a estudiantes	Estándar 19. Nivelación de integrantes	19	El programa de nivelación académica para ingresantes con la finalidad de lograr el perfil de ingreso genérico y específico de su Carrera Profesional.		
			Estándar 20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	20	Las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional.		
			Estándar 20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	21	Las actividades del servicio de psicopedagogía para el seguimiento del desempeño y rendimiento académico de los estudiantes.		
			Estándar 21. Actividades extracurriculares	22	Las actividades extracurriculares que realiza su Carrera Profesional (Actividades extracurriculares: eventos o cursos que no suman al promedio académico; por ejemplo: eventos deportivos, culturales, seminarios, talleres, etc.).		



## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 14 de 93

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	FACTORES	ESTÁNDARES	No	ÍTEM O PREGUNTA			
Nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado, de la UNHEVAL	El grado de cumplimiento de las expectativas tras recibir un servicio o producto (valor percibido y las expectativas que tenía)	Dimensión 2. Formación Integral	Factor 7. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	Estándar 24. Publicaciones de los resultados de I+D+i	23	La difusión de los resultados de los trabajos de investigación realizados por docentes, estudiantes y/o egresados de su Carrera Profesional (Publicados a través de: revistas, jornadas de investigación, página web, etc.).			
			Factor 8. Responsabilidad social universitaria	Estándar 25. Responsabilidad social	24	Las actividades de extensión cultural, proyección social y medio ambiente que realiza la UNHEVAL de acuerdo a la naturaleza de la enseñanza-aprendizaje e investigación de su Carrera Profesional.			
				Estándar 25. Responsabilidad social	25	La difusión por medios de comunicación de los resultados de proyectos de extensión cultural, proyección social y medio ambiente, realizados por los docentes y estudiantes (Medios de comunicación: página web, banners, redes sociales, etc.).			
			Dimensión 3. Soporte Institucional	Factor 9. Servicios de bienestar	Estándar 27. Bienestar universitario	26	Los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario.		
		Estándar 27. Bienestar universitario			27	Los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario (Servicios complementarios: comedor universitario, servicios de salud, psicopedagogía, transportes y asistencia social).			
		Estándar 27. Bienestar universitario			28	La difusión por medios de comunicación de los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario (Medios de comunicación: página web, banners, redes sociales, etc.).			
		Factor 10. Infraestructura y soporte		Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura	29	Los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su carrera profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional.			
				Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura	30	Los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones de su Carrera Profesional (Oficinas administrativas, sala de docentes, auditorios, sala de estudios, etc.).			
				Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura	31	El funcionamiento del Aula Virtual para el desarrollo de actividades académicas complementarias (Aula Virtual: entorno digital donde docentes y estudiantes comparten contenidos en tiempo real y en el que se pueden atender consultas, dudas, evaluaciones, etc.).			
				Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura	32	Los equipos informáticos y software especializados para el desarrollo y cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional			
				Estándar 29. Mantenimiento de la infraestructura	33	La limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL.			
				Estándar 29. Mantenimiento de la infraestructura	34	La seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL.			
				Estándar 30. Sistema de información y comunicación	35	Los medios de comunicación para la notificación y difusión de información de su interés (Medios de comunicación: Intranet estudiante, página web, correo electrónico, redes sociales, etc.).			
				Estándar 31. Centros de información y referencia	36	La Biblioteca Virtual (e-libro) de la UNHEVAL (Biblioteca virtual: Plataforma digital que permite la lectura en línea y la descarga los libros).			
				Estándar 31. Centros de información y referencia	37	El Repositorio Institucional de la UNHEVAL (Repositorio Institucional: Plataforma digital que almacena, preserva, conserva y difunde los trabajos de investigación o tesis de los docentes, estudiantes e investigadores de la UNHEVAL).			
				Estándar 31. Centros de información y referencia	38	El Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria de la UNHEVAL (Sistema de información destinado a la gestión informática y a la automatización de las diferentes actividades necesarias para el funcionamiento de la biblioteca).			
				Estándar 31. Centros de información y referencia	39	La atención y orientación brindada por parte del personal de Biblioteca.			
				Estándar 31. Centros de información y referencia	40	La actualización de material bibliográfico físico y virtual, que se encuentran disponibles en la Biblioteca, Biblioteca Virtual y el Repositorio Institucional.			
				PREGUNTAS GENERALES					
								42	De la manera más breve comente ¿Cuál es el principal problema de satisfacción que puede percibir en la UNHEVAL?
						43	En caso tenga usted un reclamo o queja sírvase a ingresar al siguiente enlace: <a href="https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=255">https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=255</a>		

Cada ítem fue evaluado en función a una escala de tipo Likert de cinco (05) opciones donde:

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5



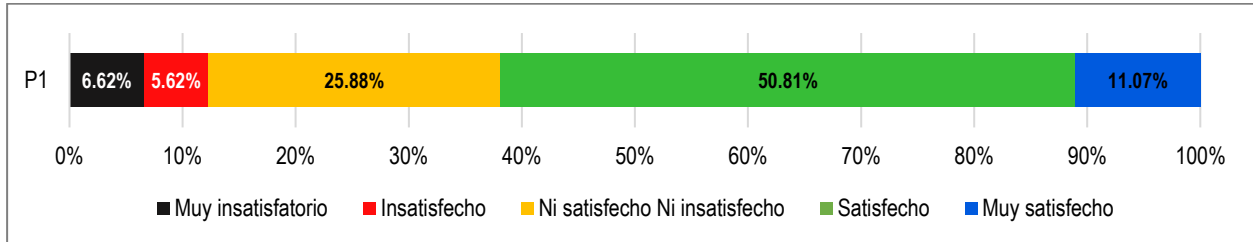


## VIII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 8.1. RESULTADOS POR PREGUNTAS Y ESTÁNDARES

#### ESTÁNDAR 01. PROPÓSITOS

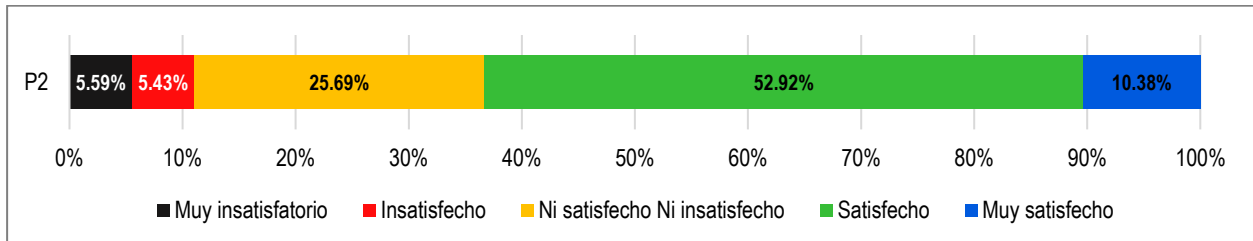
**Pregunta 1.** ¿Qué tan satisfecho esta con la difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P1	3.75	1.02	1.00	5.00

#### ESTÁNDAR 05. PERTINENCIA DE PERFIL DE EGRESO

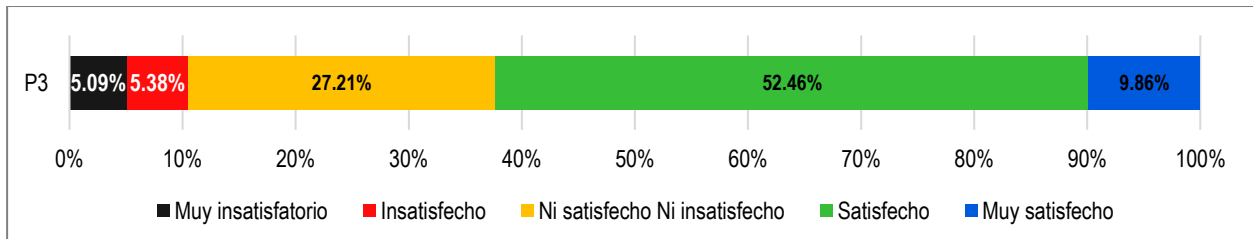
**Pregunta 2.** ¿Qué tan satisfecho esta con las competencias genéricas y específicas establecidos en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P2	3.69	0.98	1.00	5.00

#### ESTÁNDAR 06. REVISIÓN DEL PERFIL DE EGRESO

**Pregunta 3.** ¿Qué tan satisfecho esta con la revisión y actualización periódica del perfil de egreso que se encuentra establecido en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional?

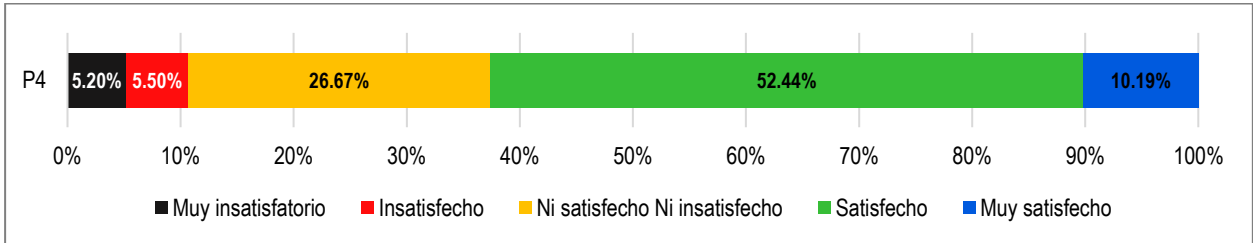


Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P3	3.67	0.97	1.00	5.00

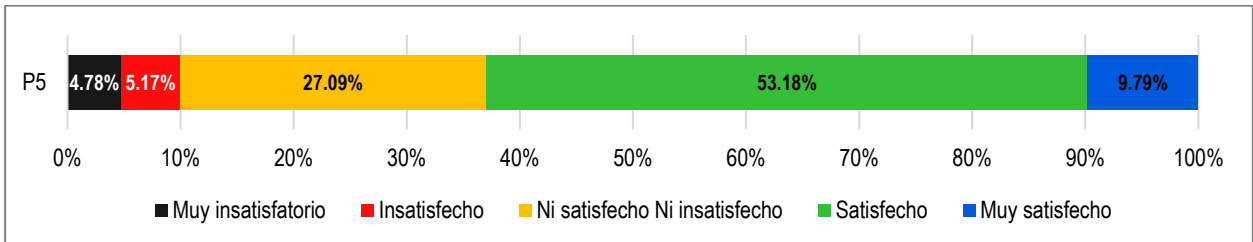


**ESTÁNDAR 09. PLAN DE ESTUDIO**

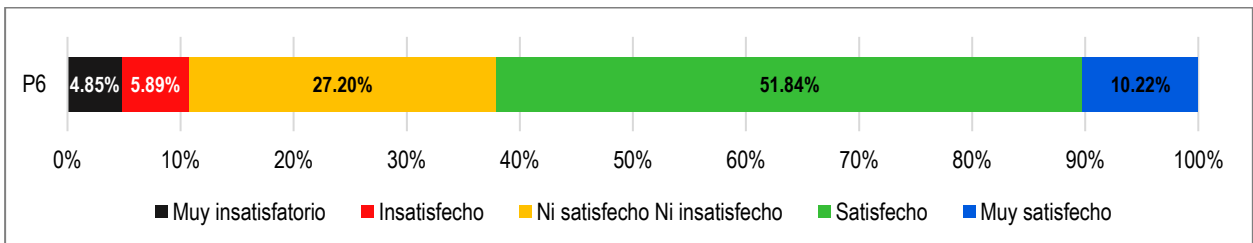
**Pregunta 4.** ¿Qué tan satisfecho está con el contenido del Plan de Estudios o Diseño Curricular vigente de su carrera profesional?



**Pregunta 5.** ¿Qué tan satisfecho está con la actualización y el desarrollo de los contenidos programados en los sílabos de los cursos, y planeación didáctica de los módulos y proyectos formativos de su Carrera Profesional?



**Pregunta 6.** ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se complementa la formación teórica y práctica durante el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos de su Carrera Profesional?

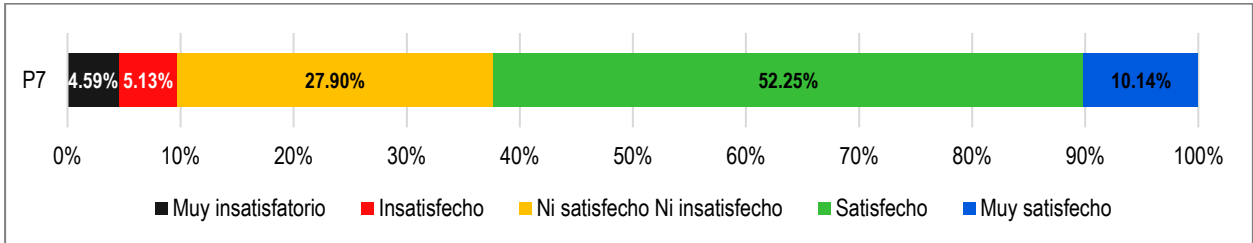


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P4	3.62	3.64	1.00	1.00	5.00
P5	3.66		0.95	1.00	5.00
P6	3.64		0.96	1.00	5.00

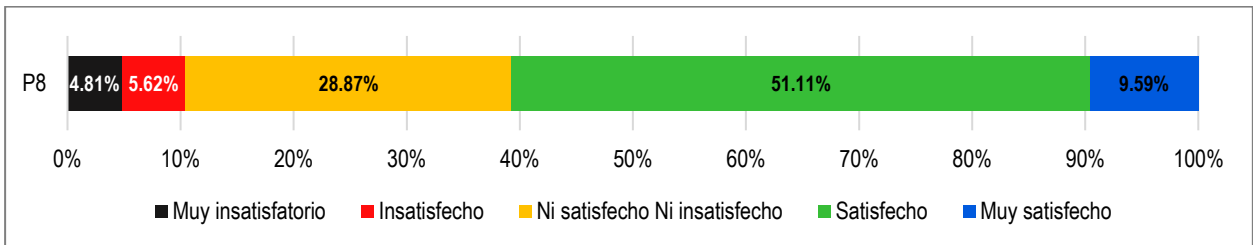


### ESTÁNDAR 11. ENFOQUE POR COMPETENCIAS

**Pregunta 7.** ¿Qué tan satisfecho esta con las tareas y actividades que asignan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?



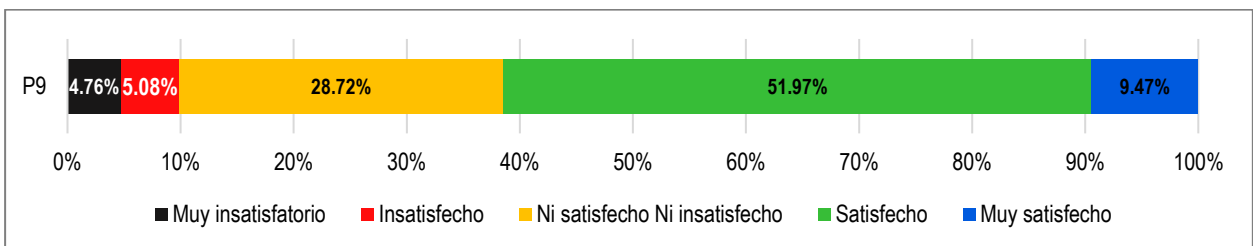
**Pregunta 8.** ¿Qué tan satisfecho esta con el sistema de evaluación y retroalimentación de la enseñanza - aprendizaje que realizan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?



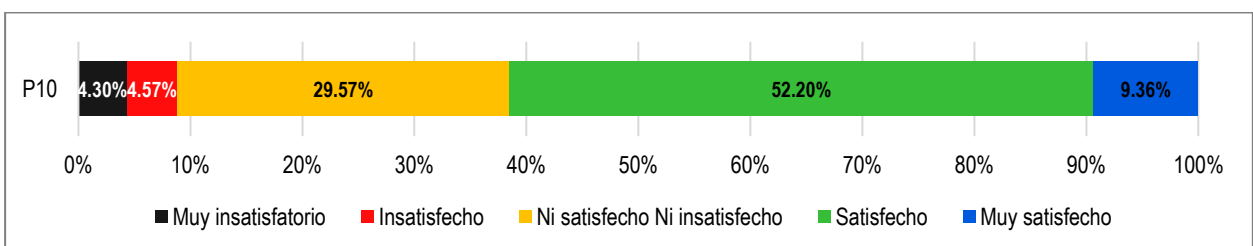
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P7	3.66	3.65	0.96	1.00	5.00
P8	3.65		0.95	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 12. ARTICULACIÓN CON I+D+I TECNOLÓGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Pregunta 9.** ¿Qué tan satisfecho esta con las tareas y actividades orientadas a la investigación formativa y responsabilidad social desarrollados por los docentes de su Carrera Profesional?

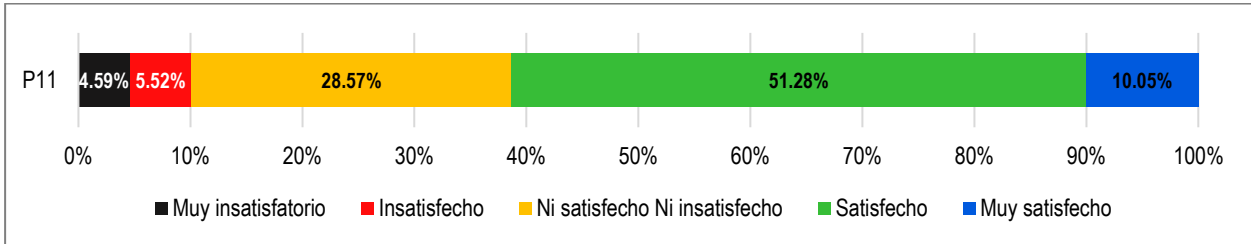


**Pregunta 10.** ¿Qué tan satisfecho esta con las líneas de investigación de su carrera profesional?





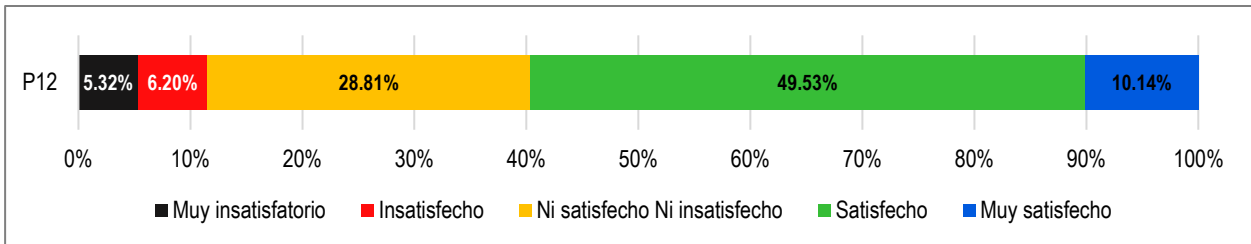
**Pregunta 11.** ¿Qué tan satisfecho está con la participación conjunta de docentes y estudiantes, en la ejecución de proyectos de investigación y responsabilidad social universitaria?



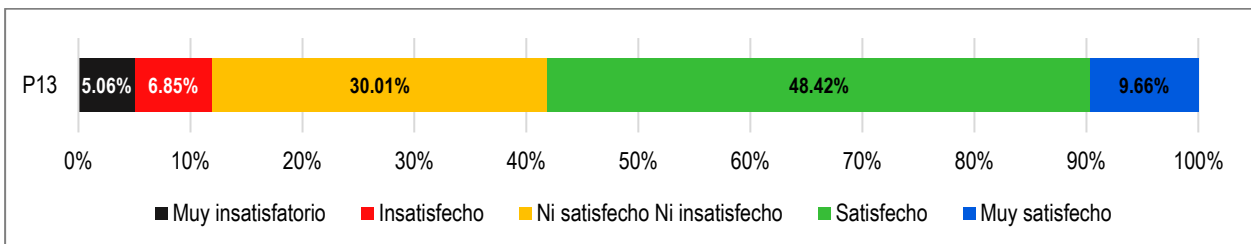
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P9	3.64	3.66	0.95	1.00	5.00
P10	3.67		0.93	1.00	5.00
P11	3.68		0.94	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 13. MOVILIDAD

**Pregunta 12.** ¿Qué tan satisfecho está con los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas?



**Pregunta 13.** ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?

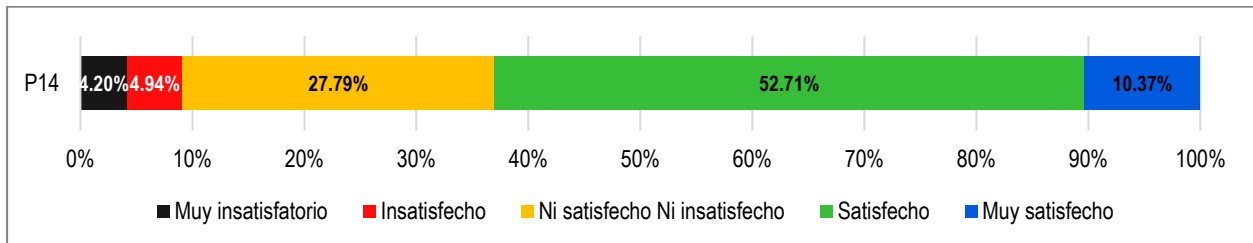


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P12	3.66	3.64	0.98	1.00	5.00
P13	3.62		0.98	1.00	5.00

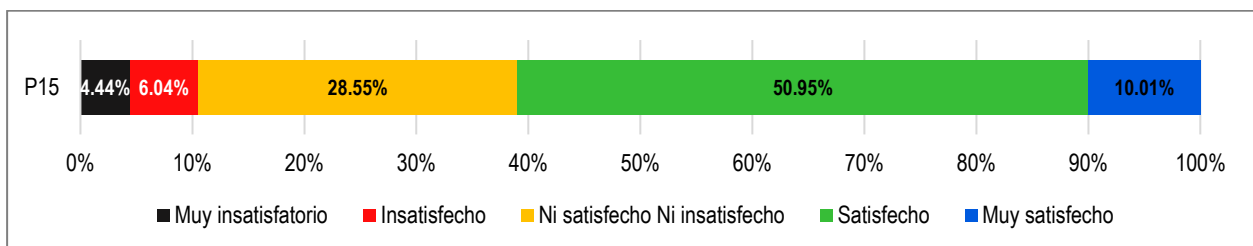


## ESTÁNDAR 14. SELECCIÓN, EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO

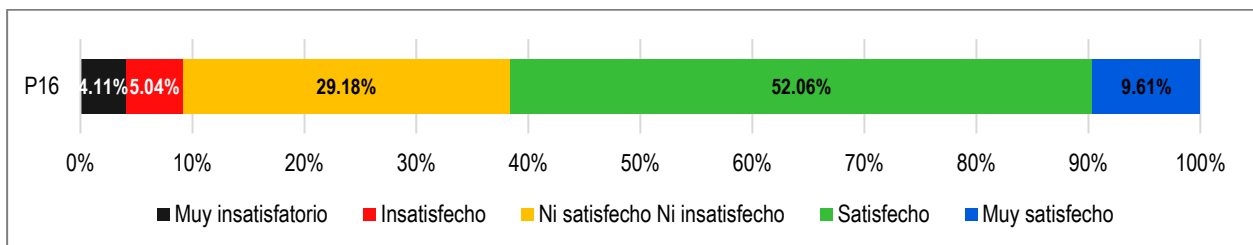
**Pregunta 14.** ¿Qué tan satisfecho está con el dominio teórico y práctico de los docentes de su Carrera Profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos?



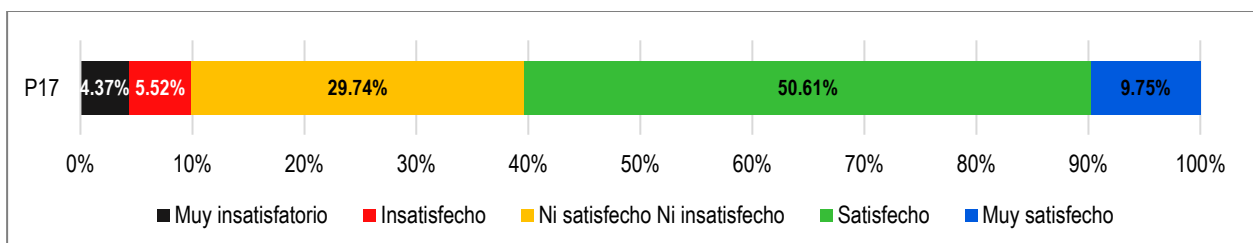
**Pregunta 15.** ¿Qué tan satisfecho está con las metodologías de enseñanza - aprendizaje que emplean los docentes de su Carrera Profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos?



**Pregunta 16.** ¿Qué tan satisfecho está con los medios y recursos empleados por los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos?



**Pregunta 17.** ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y comunicación personal que mantiene los docentes de su carrera profesional durante y después del desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos?

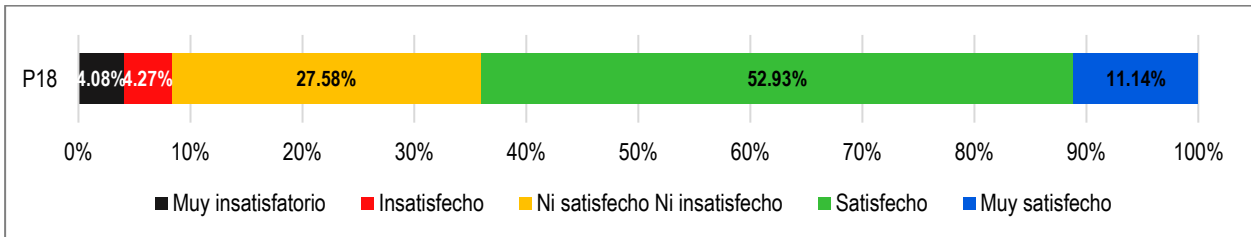




Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P14	3.61	3.65	0.98	1.00	5.00
P15	3.67		0.94	1.00	5.00
P16	3.64		0.95	1.00	5.00
P17	3.66		0.93	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 15. PLANA DOCENTE ADECUADA

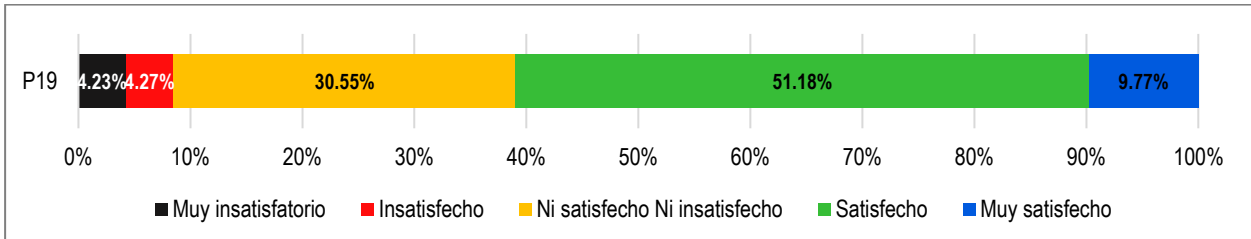
**Pregunta 18.** ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P18	3.66	0.94	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 19. NIVELACIÓN DE INTEGRANTES

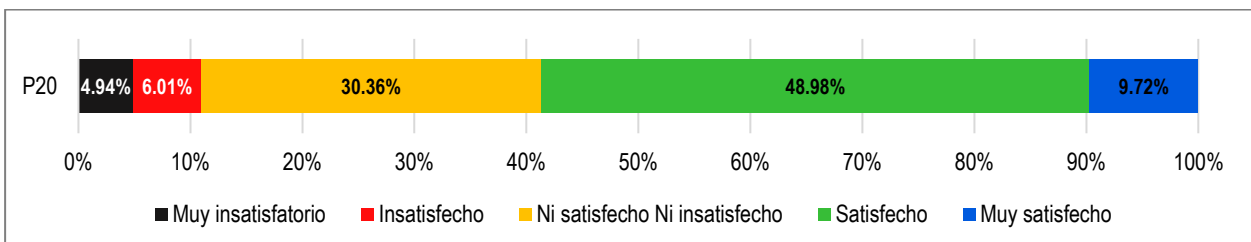
**Pregunta 19.** ¿Qué tan satisfecho está con el programa de nivelación académica para ingresantes con la finalidad de lograr el perfil de ingreso genérico y específico de su Carrera Profesional?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P19	3.65	0.94	1.00	5.00

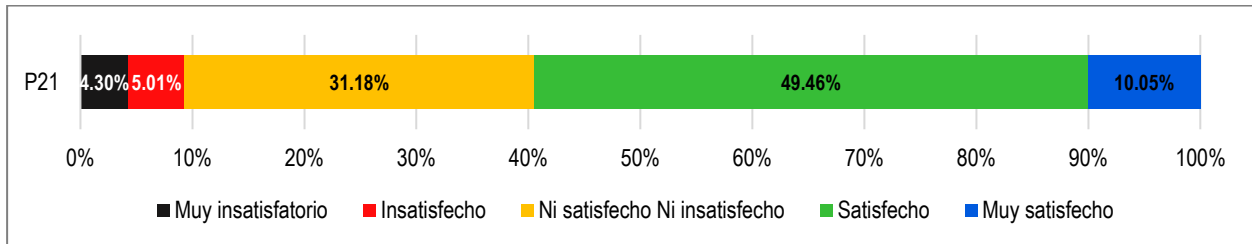
### ESTÁNDAR 20. SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES

**Pregunta 20.** ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional?





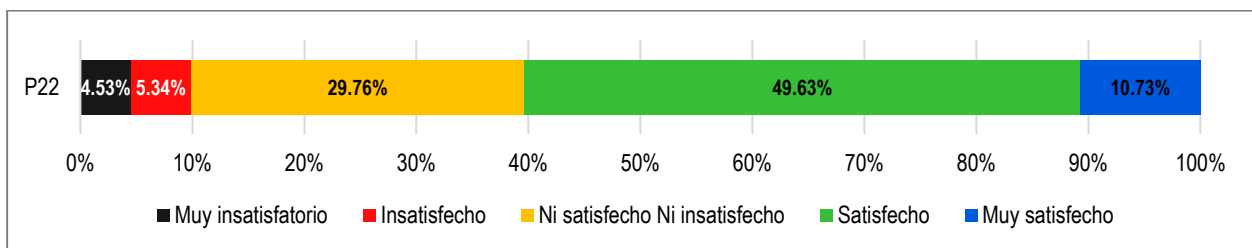
**Pregunta 21.** ¿Qué tan satisfecho está con las actividades del servicio de psicopedagogía para el seguimiento del desempeño y rendimiento académico de los estudiantes?



Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P20	3.70	3.68	0.93	1.00	5.00
P21	3.66		0.95	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 21. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

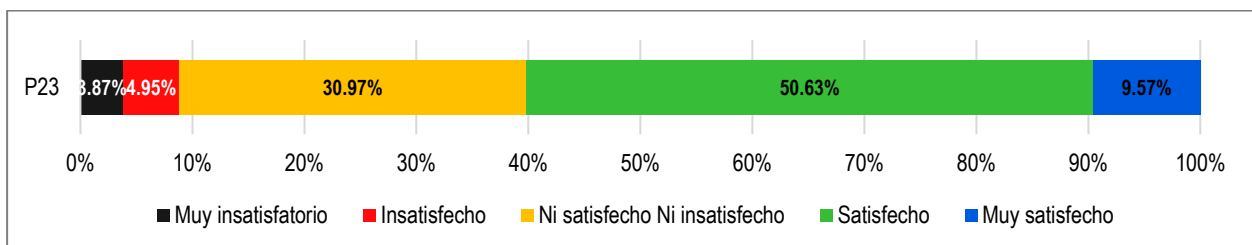
**Pregunta 22.** ¿Qué tan satisfecho está con las actividades extracurriculares que realiza su Carrera Profesional?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P22	3.64	0.96	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 24. PUBLICACIONES DE LOS RESULTADOS DE I+D+i

**Pregunta 23.** ¿Qué tan satisfecho está con la difusión de los resultados de los trabajos de investigación realizados por docentes, estudiantes y/o egresados de su Carrera Profesional?

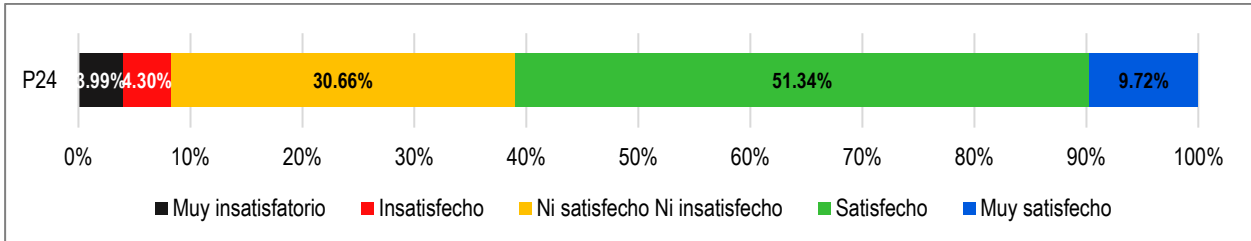


Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P23	3.65	0.95	1.00	5.00

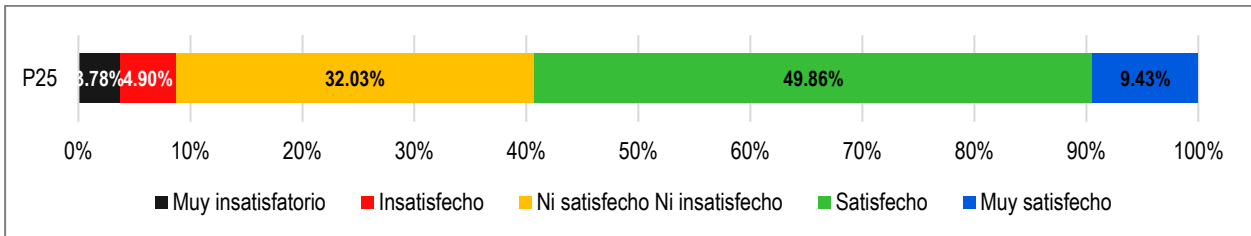


### ESTÁNDAR 25. RESPONSABILIDAD SOCIAL

**Pregunta 24.** ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de extensión cultural, proyección social y medio ambiente que realiza la UNHEVAL de acuerdo a la naturaleza de la enseñanza-aprendizaje e investigación de su Carrera Profesional?



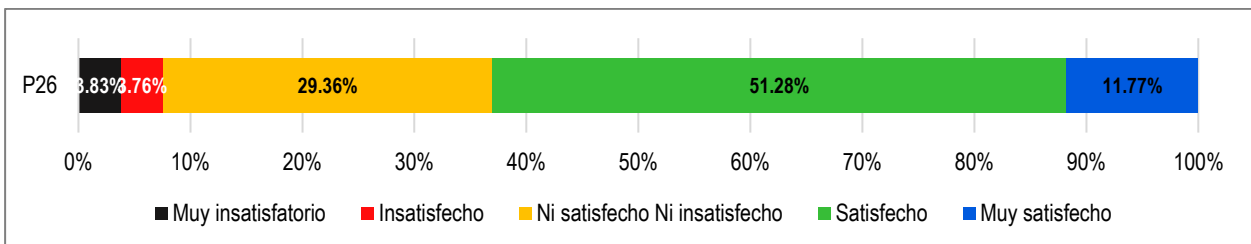
**Pregunta 25.** ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los resultados de proyectos de extensión cultural, proyección social y medio ambiente, realizados por los docentes y estudiantes?



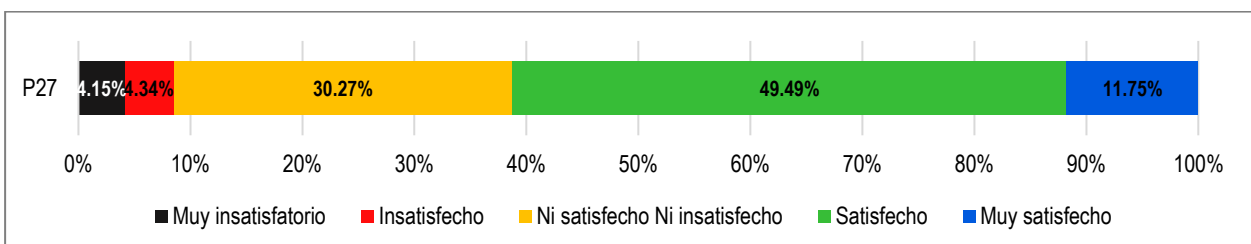
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P24	3.66	3.66	0.96	1.00	5.00
P25	3.65		0.93	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 27. BIENESTAR UNIVERSITARIO

**Pregunta 26.** ¿Qué tan satisfecho está con los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?



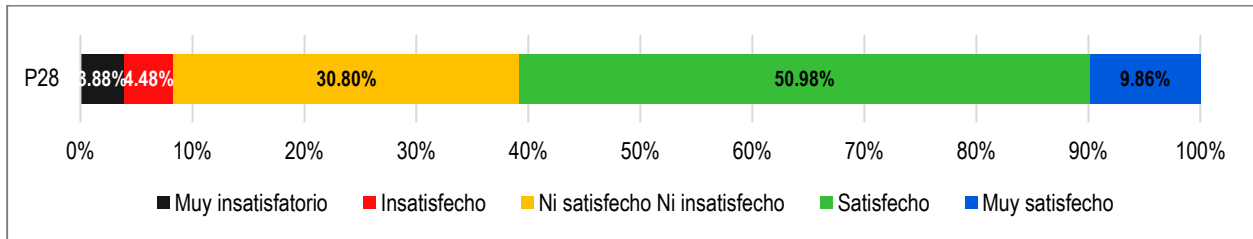
**Pregunta 27.** ¿Qué tan satisfecho está con los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?







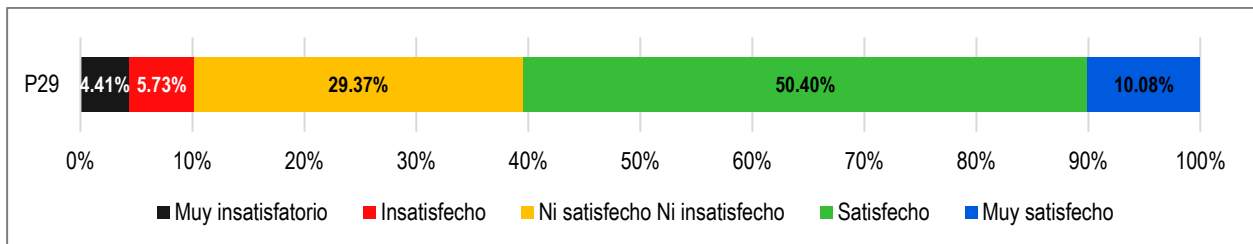
**Pregunta 28.** ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?



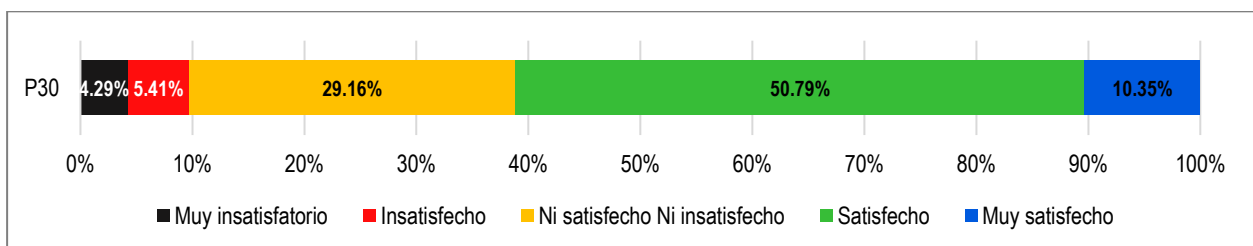
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P26	3.68	3.68	0.92	1.00	5.00
P27	3.70		0.93	1.00	5.00
P28	3.66		0.94	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 28. EQUIPAMIENTO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA

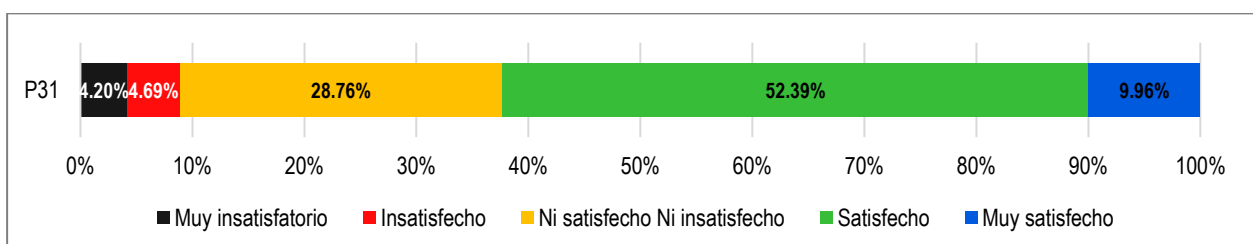
**Pregunta 29.** ¿Qué tan satisfecho está con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su carrera profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?



**Pregunta 30.** ¿Qué tan satisfecho está con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones de su Carrera Profesional?

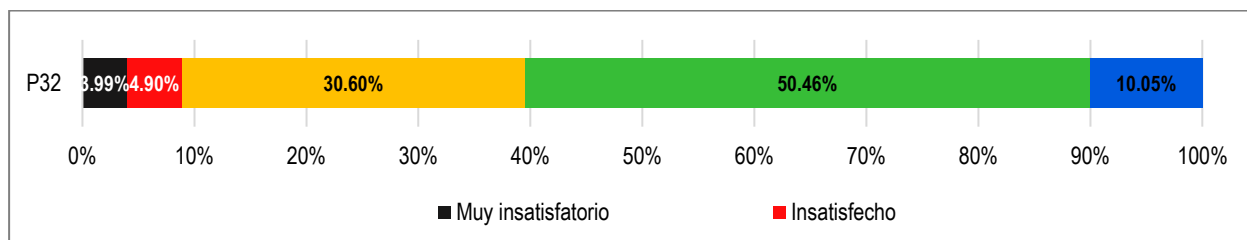


**Pregunta 31.** ¿Qué tan satisfecho está con el funcionamiento del Aula Virtual para el desarrollo de actividades académicas complementarias?





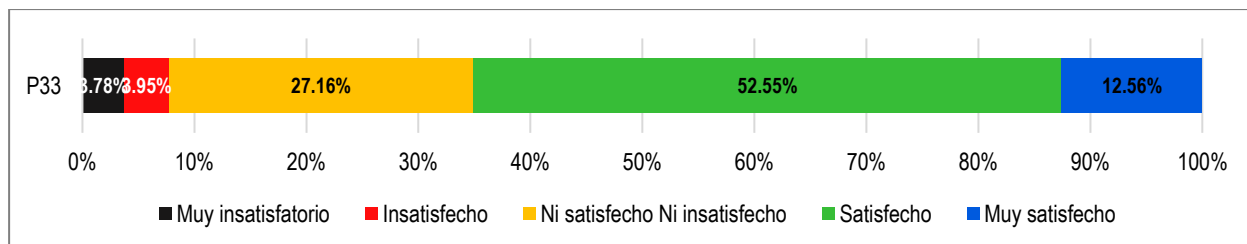
**Pregunta 32.** ¿Qué tan satisfecho está con los equipos informáticos y software especializados para el desarrollo y cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?



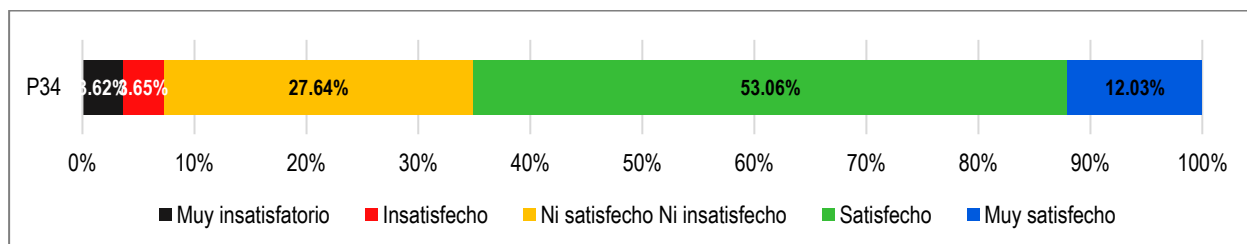
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P29	3.66	3.65	0.93	1.00	5.00
P30	3.62		0.97	1.00	5.00
P31	3.60		0.97	1.00	5.00
P32	3.70		0.94	1.00	5.00

### ESTÁNDAR 29. MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

**Pregunta 33.** ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL?



**Pregunta 34.** ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL?

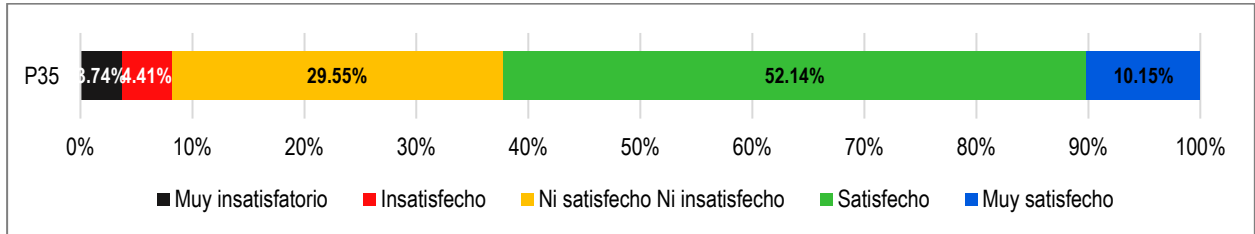


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P33	3.61	3.65	0.97	1.00	5.00
P34	3.69		0.94	1.00	5.00



**ESTÁNDAR 30. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

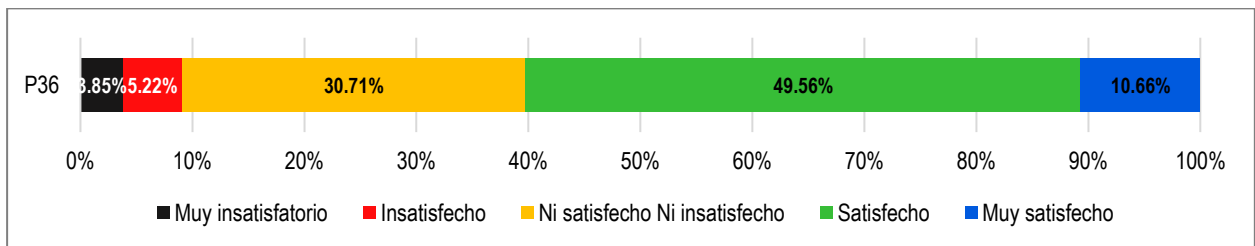
**Pregunta 35.** ¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación para la notificación y difusión de información de su interés?



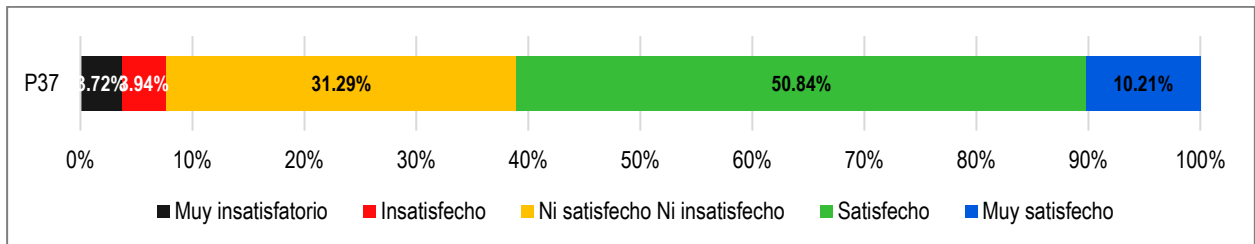
Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P35	3.65	0.94	1.00	5.00

**ESTÁNDAR 31. CENTROS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA**

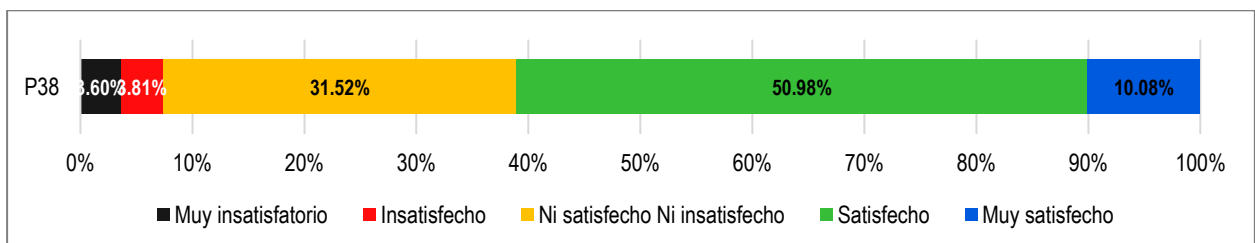
**Pregunta 36.** ¿Qué tan satisfecho está con la Biblioteca Virtual (e-libro) de la UNHEVAL?



**Pregunta 37.** ¿Qué tan satisfecho está con el Repositorio Institucional de la UNHEVAL?

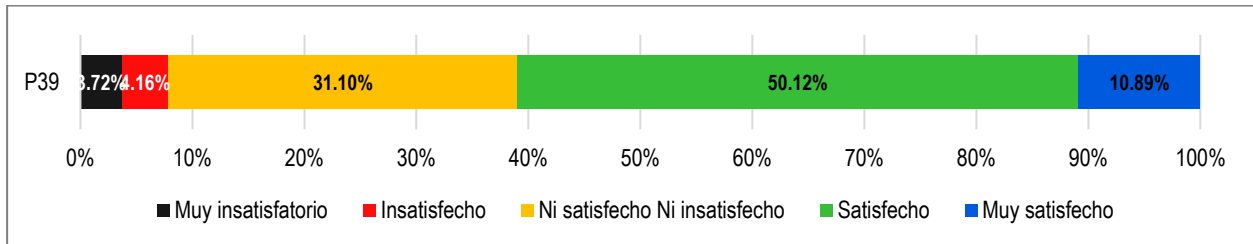


**Pregunta 38.** ¿Qué tan satisfecho está con el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria de la UNHEVAL?

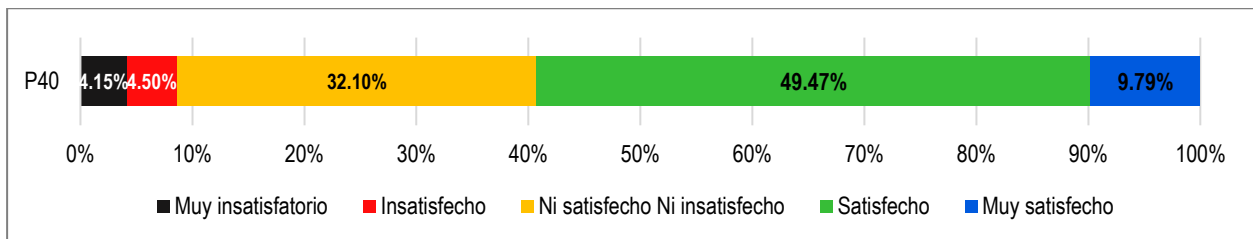




**Pregunta 39.** ¿Qué tan satisfecho está con la atención y orientación brindada por parte del personal de Biblioteca?



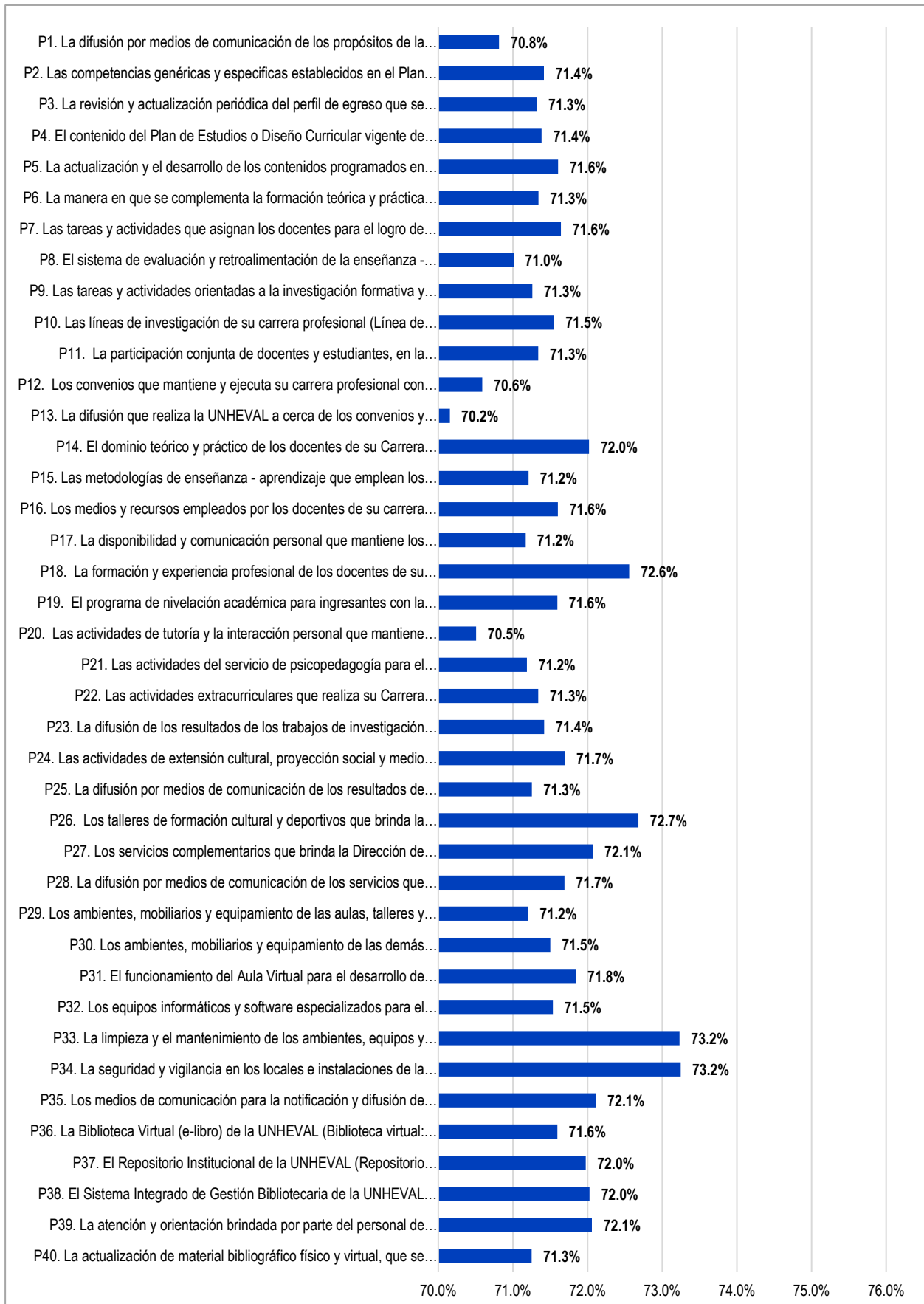
**Pregunta 40.** ¿Qué tan satisfecho está con la actualización de material bibliográfico físico y virtual, que se encuentran disponibles en la Biblioteca, Biblioteca Virtual y el Repositorio Institucional?



Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P36	3.62	3.62	0.96	1.00	5.00
P37	3.63		0.95	1.00	5.00
P38	3.65		0.94	1.00	5.00
P39	3.61		0.94	1.00	5.00
P40	3.60		0.96	1.00	5.00

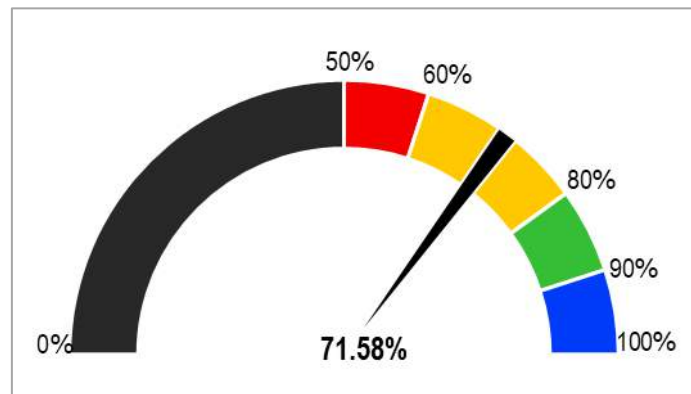


### GRÁFICO N° 09 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL POR PREGUNTA





### GRÁFICO N° 10 VELOCÍMETRO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR PREGUNTA



#### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado por pregunta, en los estudiantes de pregrado de las 27 carreras profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, para el periodo **2022-II**, fue de **3.579** sobre **5.000**, que representa un **71.58%** de promedio de satisfacción global; además, se puede observar una tasa de variación del **-2.032%** en comparación con el índice de satisfacción calculado para el periodo **2022-I (3.653)**.

Es importante señalar que la **Pregunta 33**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL? y **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un **mayor promedio de satisfacción**, con un **73.2%**, seguido de la **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional? con un **72.6%** y la **Pregunta 26**: ¿Qué tan satisfecho está con los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario? con un **72.7%**.

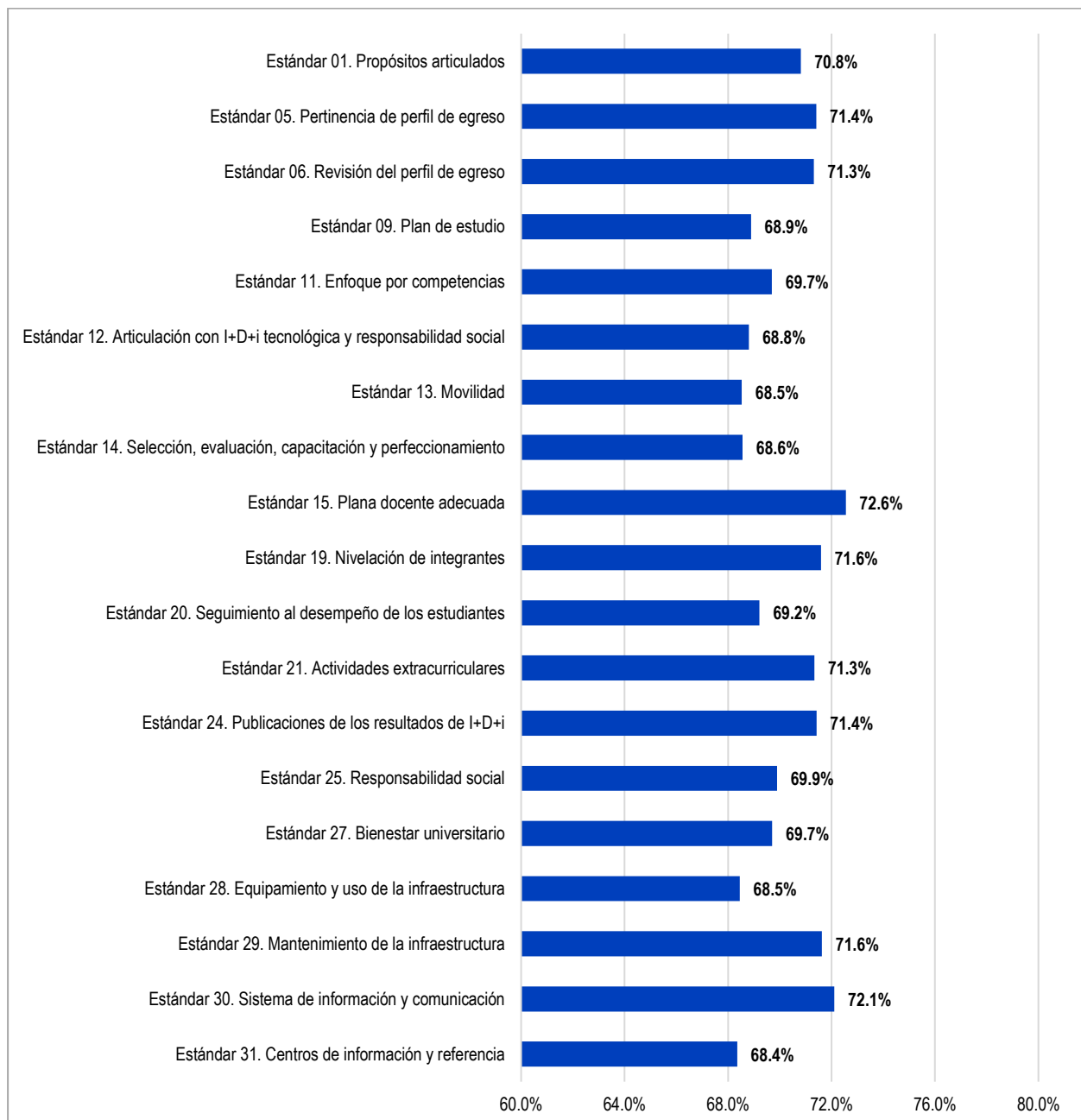
Por otro lado, **los ítems que lograron un menor promedio de satisfacción** fueron: la **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización? con un **70.8%**, la **Pregunta 8**: ¿Qué tan satisfecho está con el sistema de evaluación y retroalimentación de la enseñanza - aprendizaje que realizan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional? con un **71.0%**, la **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho está con los convenios que mantiene y ejecuta su Carrera Profesional con instituciones externas? Con un **70.6%**, la **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica? Con un **70.2%**, la **Pregunta 17**: ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y comunicación personal que mantiene los docentes de su carrera profesional durante y después del desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos? Con un **71.2%**, **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de tutoría y la



interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional? con un **70.5%**, la **Pregunta 21:** ¿Qué tan satisfecho esta con las actividades del servicio de psicopedagogía para el seguimiento del desempeño y rendimiento académico de los estudiantes? Con un **71.2%** y la **Pregunta 29:** ¿Qué tan satisfecho esta con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su Carrera Profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional? con un **71.2%**

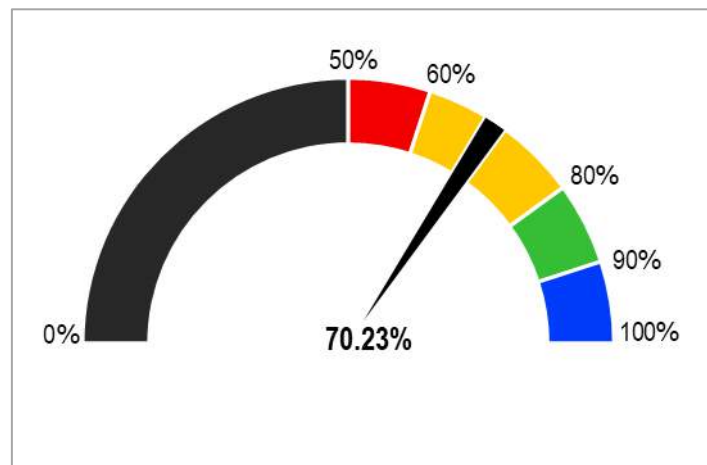
Por otro lado, se puede observar también que el promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos de acuerdo a las preguntas realizadas, representa el **36.02%**, del total.

### GRÁFICO N° 11 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ESTÁNDARES





## GRÁFICO N° 12 VELOCIMETRO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ESTÁNDARES



### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado por estándares del modelo de acreditación SINEACE en los estudiantes de pregrado de las 27 carreras profesionales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, para el periodo **2022-II**, fue de **3.511** sobre **5.000**, que representa un **70.23%** de promedio de satisfacción global; además, se puede observar una tasa de variación del **-2.490%** en comparación con el índice de satisfacción calculado para el periodo **2022-I (3.601)**.

Es importante señalar que el **Estándar 15: Plana docente adecuada** y el **Estándar 30: Sistemas de información y comunicación** obtuvieron los mayores promedios de satisfacción con **72.6%** y **72.1%** respectivamente; así mismo el **Estándar 19: Nivelación de ingresantes** y el **Estándar 29: Mantenimiento de la infraestructura** lograron un **71.6%**.

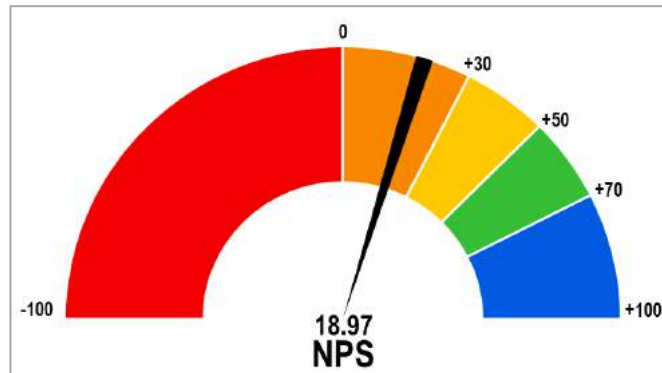
Por otro lado, el **Estándar 31: Centros de información y referencia**, el **Estándar 13: Movilidad**, el **Estándar 28: Equipamiento y uso de la infraestructura** y el **Estándar 14: Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento** obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **68.4%**, **68.5%**, **68.5%** y **68.6%** respectivamente.

Por otro lado, se puede observar también que el promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos, en relación a los estándares, representa el **33.31%**, del total.





GRÁFICO N° 13 VELOCIMETRO NET PROMOTER SCORE INSTITUCIONAL



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la UNHEVAL alcanzó un **18.97** en la escala NPS, lo que sugiere que la universidad tiene un nivel aceptable de satisfacción de los estudiantes de las 27 carreras profesionales de pregrado; sin embargo, hay oportunidades para mejorar. Esto puede indicar también que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la universidad, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

GRÁFICO N° 14 NÚMERO DE DETRACTORES, NEUTRALES Y PROMOTORES

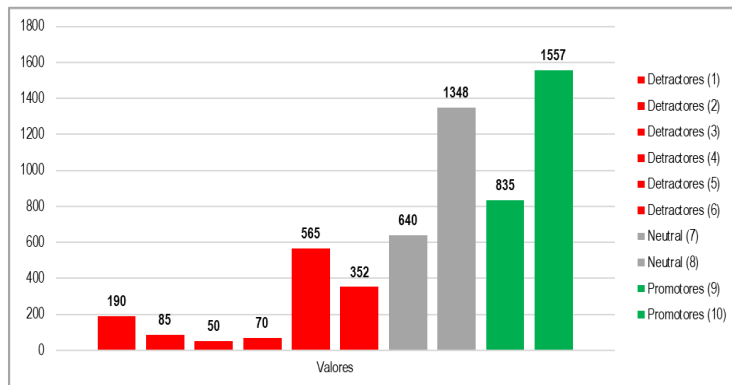
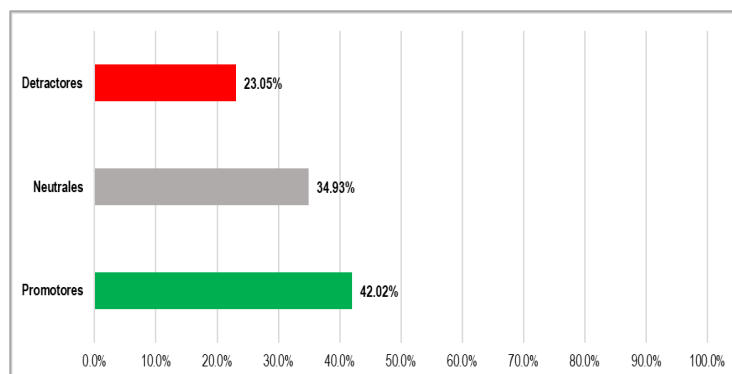


GRÁFICO N° 15 PORCENTAJE DE DETRACTORES, NEUTRALES Y PROMOTORES



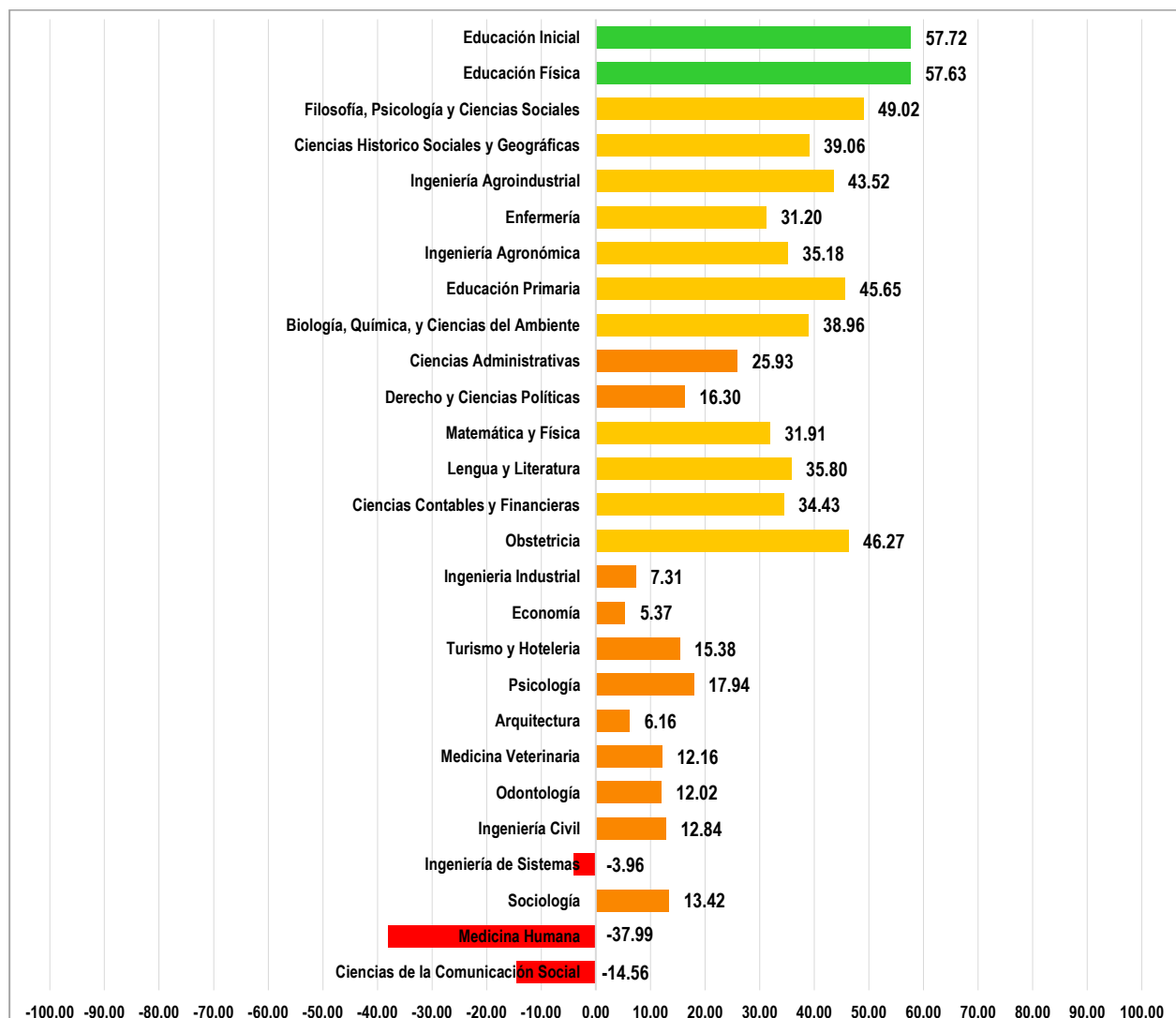


### NET PROMOTER SCORE (NPS) POR CARRERA PROFESIONAL

En el siguiente análisis se muestra los resultados del **NPS** para las **27 carreras profesionales de la UNHEVAL**. Se puede observar que las carreras de **Educación Física** y **Educación Inicial** obtuvieron las puntuaciones más altas con **57.63** y **57.72** respectivamente, lo que indica que existen más estudiantes promotores que detractores en estas carreras profesionales y están altamente satisfechos con los servicios brindados.

Por otro lado, las carreras de **Medicina Humana**, **Ciencias de la Comunicación Social** e **Ingeniería de Sistemas** obtuvieron las puntuaciones más bajas con **-37.99**, **-14.56** y **-3.96** respectivamente, lo que indica que existen más estudiantes detractores que promotores en estas carreras profesionales y que están altamente insatisfechos con los servicios brindados por la universidad y por lo tanto, se requieren mejoras inmediatas para aumentar su satisfacción.

GRÁFICO N° 16 NIVELES DE NET PROMOTER SCORE POR CARRERA PROFESIONAL



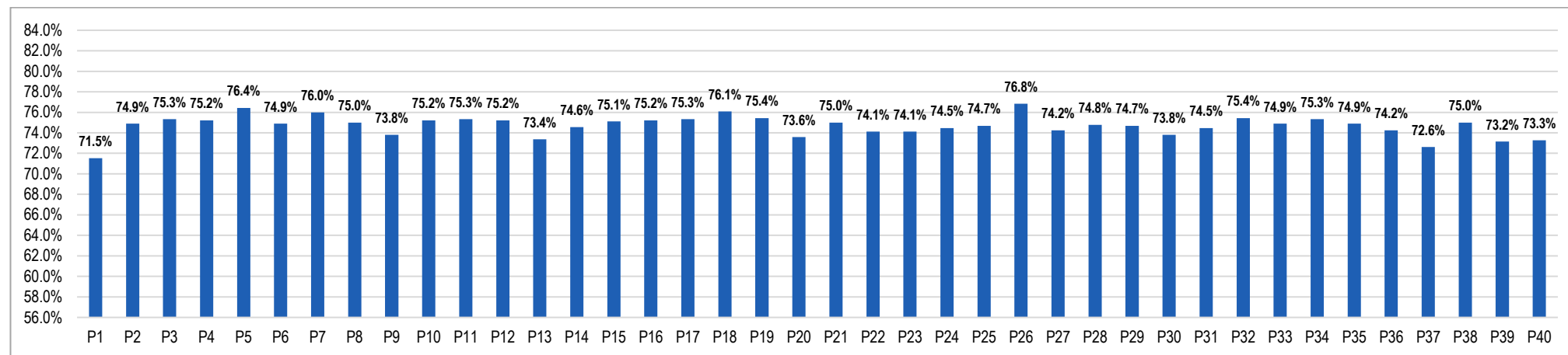


## 8.2. RESULTADOS POR CARRERAS PROFESIONALES

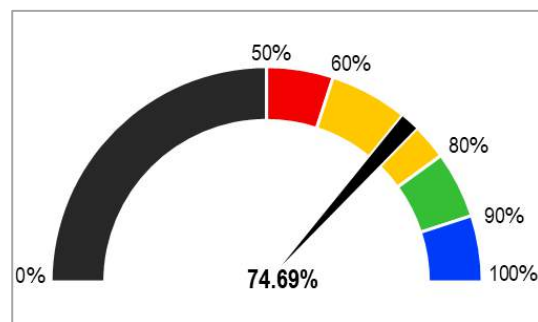
### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

#### ● CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA

GRÁFICO N° 17 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA



#### INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Educación Primaria**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.734** sobre **5.000**, que representa un **74.69%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.017%** respecto al semestre anterior.

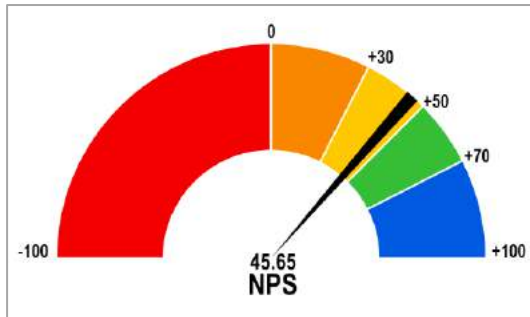
La **Pregunta 26**: ¿Qué tan satisfecho está con los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **76.8%**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización? obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **71.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **50.00%**.



### INTERPRETACIÓN:



De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Educación Primaria** alcanzó un valor de **+45.65** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la Carrera Profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

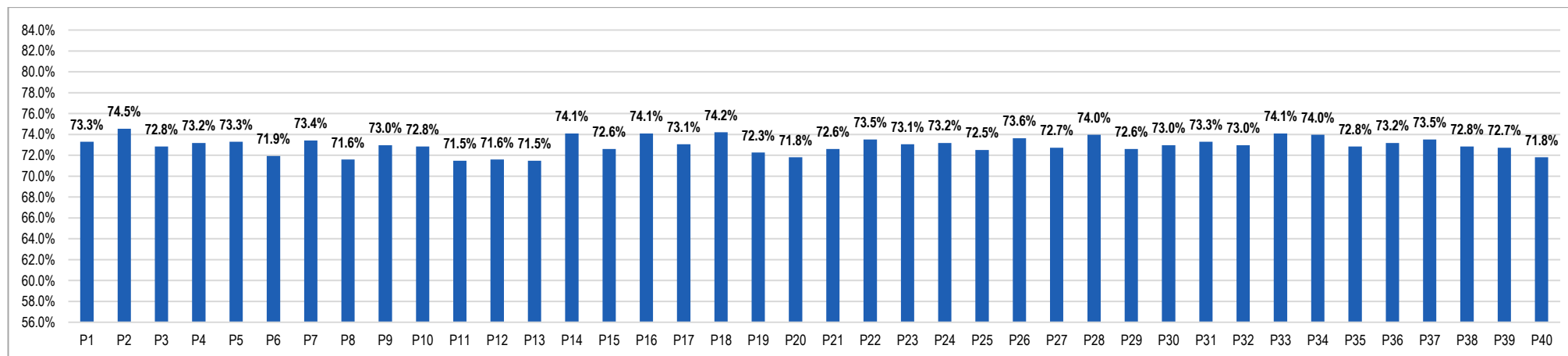
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA:

1. Los estudiantes desean que se proporcione más unidades móviles para el traslado de estudiantes y que haya más buses disponibles para la movilidad estudiantil.
2. Algunos estudiantes han expresado su insatisfacción por la falta de empatía y comprensión por parte de los docentes.
3. También hay preocupación por la corrupción y la desorganización en la universidad.
4. Muchos estudiantes sienten que hay problemas con la infraestructura, la limpieza y la falta de acceso a la biblioteca.
5. Algunos estudiantes han manifestado la necesidad de tener mejores equipos tecnológicos y proyectores de calidad.
6. La falta de aulas para más modalidades y la dificultad para acceder al comedor universitario también son temas de preocupación.
7. Algunos estudiantes se quejan de la falta de unidades móviles para la movilidad estudiantil y de la falta de coordinación de horarios académicos.
8. La falta de capacitación para los docentes en el uso y manejo de los tics es un problema que algunos estudiantes han señalado.
9. La atención al estudiante y la falta de información clara y específica son temas importantes para algunos estudiantes.
10. Por último, algunos estudiantes han expresado su preocupación por la falta de práctica y la poca implementación de la biblioteca.

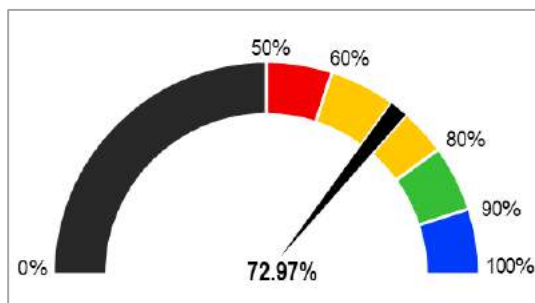


• CARRERA PROFESIONAL DE LENGUA Y LITERATURA

GRÁFICO N° 18 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE LENGUA Y LITERATURA



INTERPRETACIÓN:

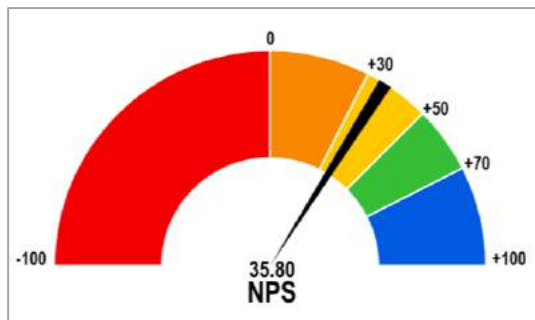


El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Lengua y Literatura**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.648** sobre **5.000**, que representa un **72.97%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-2.660%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 2**: ¿Qué tan satisfecho está con las competencias genéricas y específicas establecidos en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **74.5%**.

La **Pregunta 11**: ¿Qué tan satisfecho está con la participación conjunta de docentes y estudiantes, en la ejecución de proyectos de investigación y responsabilidad social universitaria? y la **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica? Obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **71.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **40.34%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Lengua y Literatura** alcanzó un valor de **+35.80** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

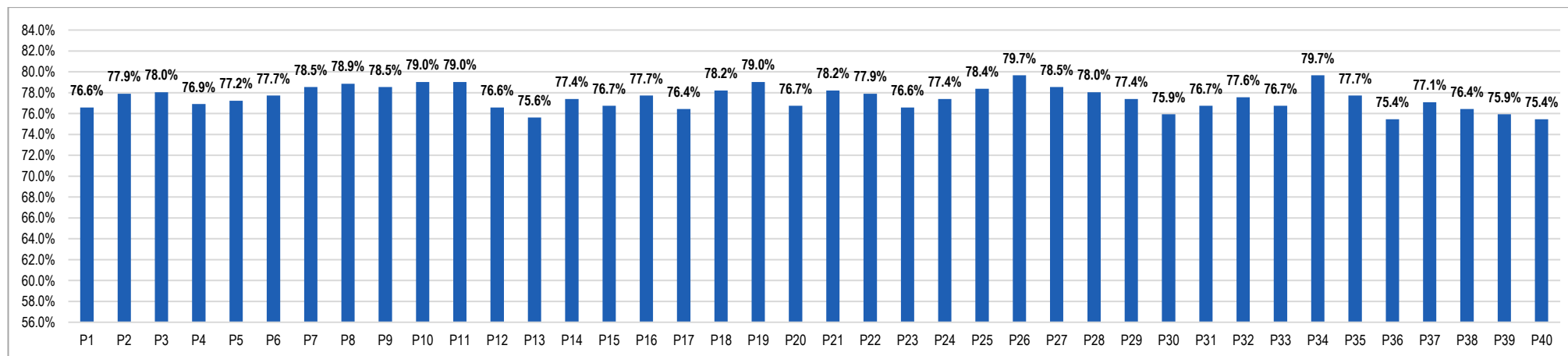
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE LENGUA Y LITERATURA:

1. La falta de aulas modernas y docentes capacitados para orientar el buen desarrollo académico de los estudiantes es una de las mayores insatisfacciones en los estudiantes de Lengua y Literatura para el semestre 2022-II.
2. Muchos estudiantes se quejan de que el comedor universitario no está disponible para todos, lo que limita el acceso a alimentos nutritivos y de calidad.
3. La falta de apoyo y reconocimiento de la Facultad de Educación es una de las preocupaciones más recurrentes de los estudiantes, quienes piden una atención necesaria para mejorar su situación.
4. Los estudiantes también se quejan de la falta de materiales didácticos y la falta de tecnología en las instalaciones de la universidad.
5. La corrupción es un tema que preocupa a muchos estudiantes, quienes sienten que esto afecta negativamente su experiencia académica.
6. La confusión en las notas y la falta de empatía de los docentes hacia los estudiantes son una de las principales causas de insatisfacción entre los estudiantes de Lengua y Literatura.
7. La falta de aulas más didácticas y la falta de implementos en los servicios higiénicos son algunos de los problemas relacionados con la infraestructura que preocupan a los estudiantes.
8. Los estudiantes también se quejan de la falta de coordinación anticipada de eventos y de la disponibilidad de transporte para cualquier actividad que requiera su aula.
9. Algunos estudiantes se sienten frustrados por la falta de vacantes en determinadas asignaturas y la burocracia en los trámites.
10. La falta de ambientes es un problema que también preocupa a los estudiantes, ya que puede limitar sus oportunidades de formación.

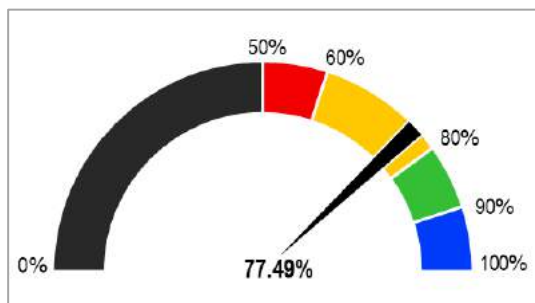


● CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

GRÁFICO N° 19 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL



INTERPRETACIÓN:

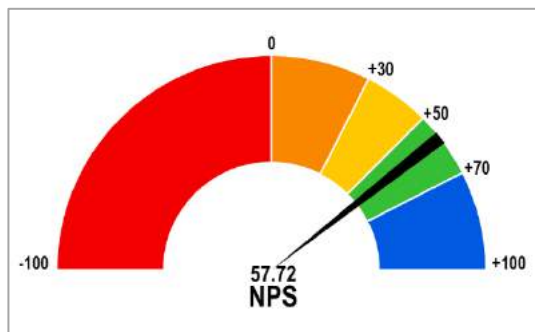


El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Educación Inicial**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.875** sobre **5.000**, que representa un **77.49%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.447%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 26**: ¿Qué tan satisfecho está con los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario? y la **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL?, lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **79.7%**.

La **Pregunta 36**: ¿Qué tan satisfecho está con la Biblioteca Virtual (e-libro) de la UNHEVAL? obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **75.4%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **54.47%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Educación Inicial** alcanzó un valor de **+57.72** en la escala **NPS**, que representa un nivel de: **“Excelente”**; lo que sugiere que los estudiantes de la carrera profesional para el **semestre 2022-II** están muy satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y es muy probable que los recomienden a otros.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN INICIAL:

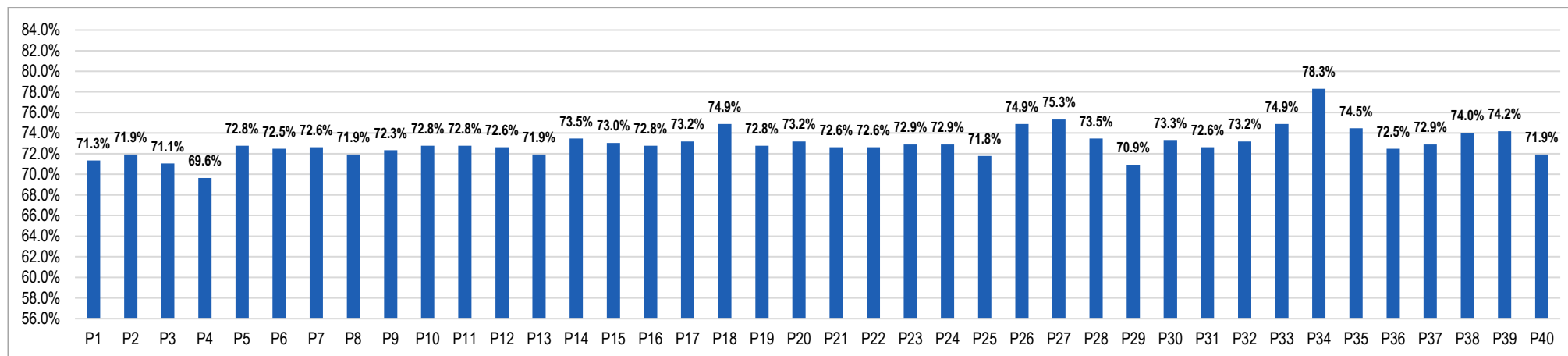
1. Los estudiantes de Educación Inicial en el semestre 2022-II expresan su insatisfacción por la demora en la recepción de información.
2. Otra queja frecuente es la infraestructura de la universidad.
3. Algunos estudiantes se sienten insatisfechos con la falta de empatía de los trabajadores de recepción de procesos académicos.
4. Los estudiantes de Educación Inicial piden más oportunidades para ejercer su carrera.
5. La mala toma de decisiones por parte de las autoridades universitarias está generando desprestigio entre los estudiantes.
6. Compartir salón con otro año de estudio de la misma facultad es una queja frecuente entre los estudiantes de Educación Inicial.
7. Los estudiantes piden mayor limpieza en los servicios higiénicos.
8. La capacitación de los docentes es vista como una necesidad por parte de los estudiantes.
9. Algunos estudiantes se quejan de que las prácticas pre profesionales los exceden en horas diariamente y no les permiten trabajar para sus gastos personales.
10. A pesar de todo ello, hay estudiantes que consideran que la UNHEVAL es una buena universidad.



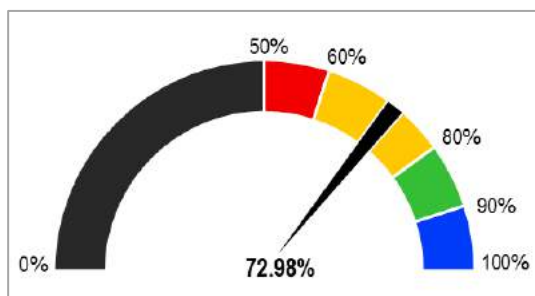


● CARRERA PROFESIONAL DE MATEMÁTICA Y FÍSICA

GRÁFICO N° 20 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE MATEMÁTICA Y FÍSICA



INTERPRETACIÓN:

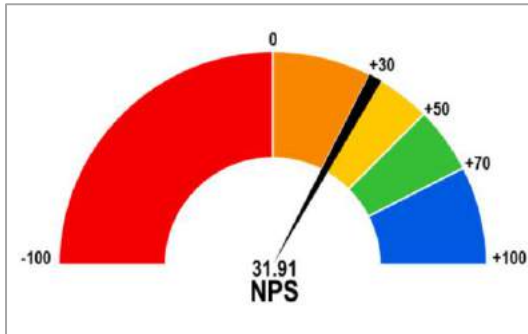


El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Matemática y Física**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.649** sobre **5.000**, que representa un **72.98%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-4.398%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? logró un mayor promedio de satisfacción, con un **78.3%**.

La **Pregunta 4**: ¿Qué tan satisfecho está con el contenido del Plan de Estudios o Diseño Curricular vigente de su carrera profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **69.6%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **40.43%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Matemática y Física** alcanzó un valor de **+31.91** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la Carrera Profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

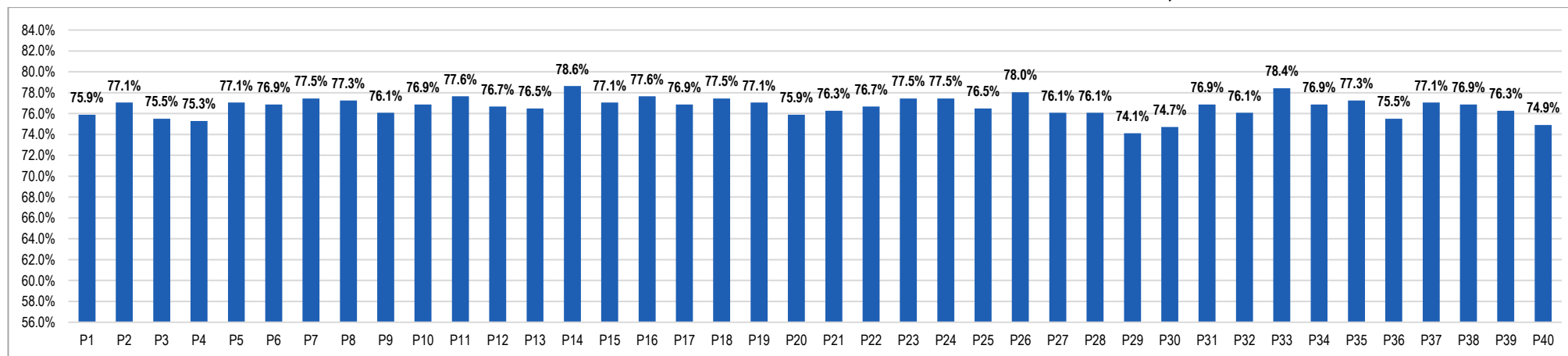
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE MATEMÁTICA Y FÍSICA:

1. Algunos estudiantes sienten que hay demasiadas carreras en la universidad y que esto dificulta la calidad de la enseñanza.
2. El aula virtual debería estar mejor implementada para facilitar los trámites y las consultas, y para obtener respuestas en un plazo más corto.
3. Algunos estudiantes están insatisfechos con la calidad de los docentes nombrados y sienten que algunos no están capacitados.
4. Muchos estudiantes se quejan de la falta de infraestructura y servicios básicos en la universidad.
5. Algunos estudiantes sienten que falta motivación y competitividad académica, lo que afecta negativamente la calidad de la enseñanza.
6. Existen quejas por la atención déspota en el área de asuntos académicos y de la falta de empatía de sus funcionarios.
7. Algunos estudiantes sienten que falta transparencia en las autoridades y que hay corrupción en la universidad.
8. Muchos estudiantes creen que los horarios están mal programados y que algunos docentes no vienen a las clases.
9. Algunos estudiantes creen que las mallas curriculares deberían actualizarse para estar más al día con las necesidades de los estudiantes.
10. Los estudiantes sienten que falta una bolsa laboral competente para ayudar a los egresados a encontrar trabajo.

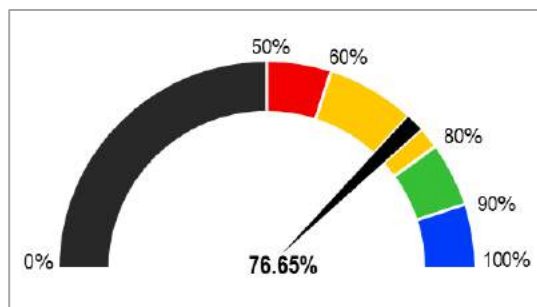


• CARRERA PROFESIONAL DE FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES

GRÁFICO N° 21 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES



INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.833** sobre **5.000**, que representa un **76.65%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.668%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 14**: ¿Qué tan satisfecho está con el dominio teórico y práctico de los docentes de su Carrera Profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **78.6%**.

La **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho está con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su carrera profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?, obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **74.1%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **47.06%**.

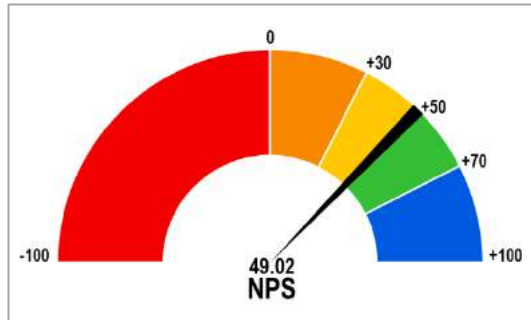


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 42 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales** alcanzó un valor de **+49.02** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

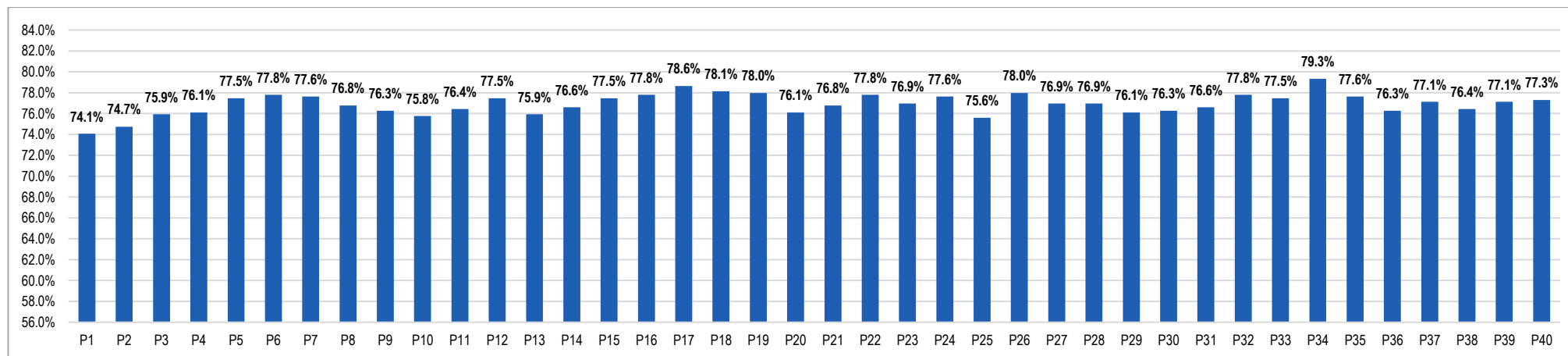
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES:

1. Los estudiantes de Filosofía, psicología y ciencias sociales expresan su insatisfacción por la falta de mejoras en la infraestructura y la implementación de aulas
2. La burocracia es otra de las opiniones de insatisfacción más frecuentes entre los estudiantes de esta carrera, lo que dificulta la resolución de trámites y procedimientos.
3. Los estudiantes demandan una mejor conexión a Internet para todos los alumnos, ya que consideran que son necesidades básicas para su desarrollo académico y físico.
4. Los estudiantes piden un seguimiento más riguroso a los docentes en el cumplimiento de los silabos, para garantizar una educación de calidad y el aprendizaje efectivo de los contenidos.
5. Algunos estudiantes se muestran satisfechos con la oferta académica y la calidad de enseñanza de la universidad, pero expresan preocupación por la tardanza en la resolución de trámites y procedimientos.
6. Los estudiantes demandan más empatía y tolerancia por parte de los docentes y compañeros de clase, para crear un ambiente de respeto y colaboración en la comunidad universitaria.
7. La actualización de los sistemas de investigación es otra de las demandas de los estudiantes, ya que consideran que es importante estar al día en las últimas tendencias y avances en sus áreas de estudio.
8. La falta de coordinación sobre educación y movilización son temas de preocupación para algunos estudiantes, quienes demandan una mayor claridad y organización en estos aspectos.
9. La falta de grupos por año académico y de infraestructura son otras de las opiniones de insatisfacción más frecuentes entre los estudiantes, ya que dificultan el desarrollo de sus actividades académicas.
10. También hay estudiantes que expresan preocupaciones sobre la corrupción y la falta de eficiencia en los equipos y salones de la universidad, a pesar de su prestigio.



● CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FÍSICA

GRÁFICO N° 22 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FÍSICA



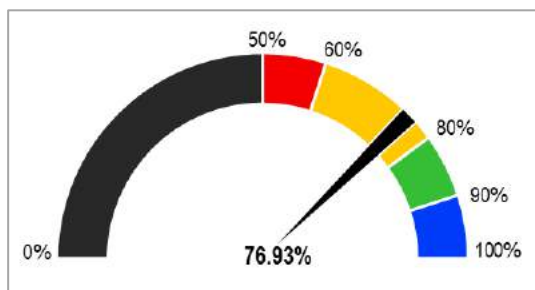
INTERPRETACIÓN:

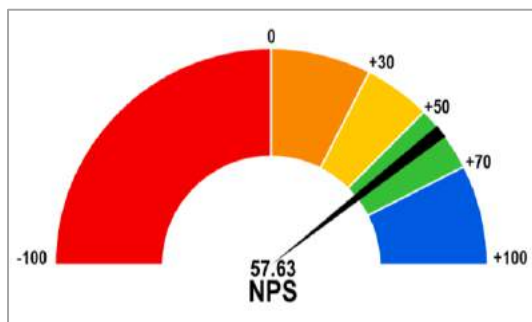
El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Educación Física**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.846** sobre **5.000**, que representa un **76.93%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.943%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **79.3%**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **74.1%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **55.08%**.





### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Educación Física** alcanzó un valor de **+57.63** en la escala **NPS**, que representa un nivel de: **“Excelente”**; lo que sugiere que los estudiantes de la carrera profesional para el **semestre 2022-II** están muy satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y es muy probable que los recomienden a otros.

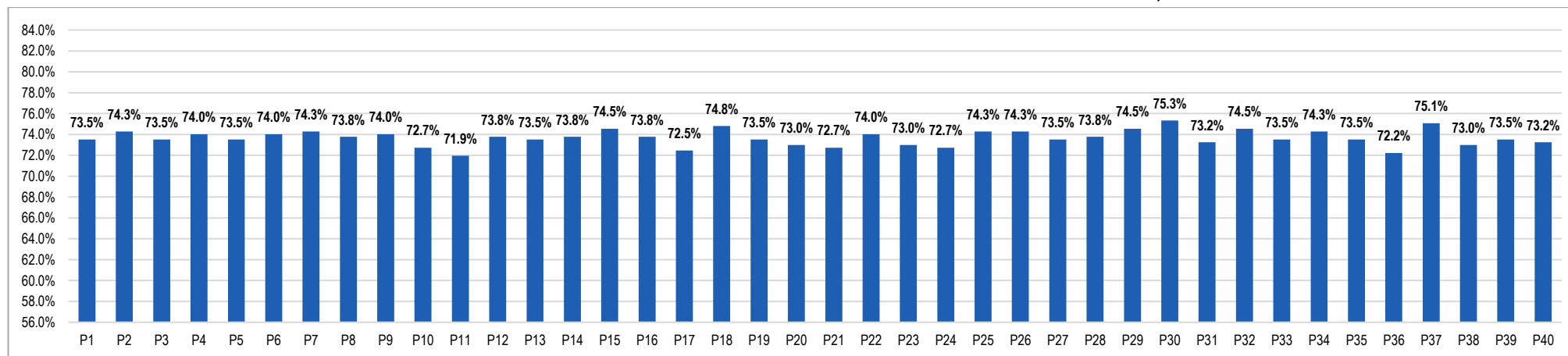
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN FÍSICA:

1. Los estudiantes de Educación física se quejan de la falta de mantenimiento de algunas instalaciones de la UNHEVAL, lo que afecta su experiencia en el campus.
2. La seguridad es una preocupación constante entre los estudiantes, quienes solicitan medidas más efectivas para garantizar su bienestar en la universidad.
3. Los estudiantes expresan su preocupación por la falta de motivación emocional por parte de algunos docentes, lo que afecta su desempeño académico.
4. El costo elevado del pasaje es una fuente de insatisfacción para los estudiantes, especialmente aquellos que provienen de zonas alejadas de la universidad.
5. Algunos estudiantes señalan que no reciben suficiente apoyo emocional y psicológico, lo que les impide desenvolverse adecuadamente en el ambiente universitario.
6. Aunque algunos estudiantes no presentan insatisfacciones, otros solicitan mejoras en el servicio de comedor, ampliando la oferta de alimentos disponibles.
7. Los talleres que contribuyen a la formación de los estudiantes son importantes para algunos estudiantes, quienes piden que se les preste mayor atención.
8. La corrupción y la burocracia son una fuente de preocupación para algunos estudiantes, quienes sienten que afecta su experiencia en la universidad.
9. Algunos estudiantes expresan su preocupación por la falta de nivel académico de algunos docentes, lo que impacta negativamente en su aprendizaje.
10. Los estudiantes se quejan de la falta de capacidad de algunos docentes para evaluar adecuadamente su trabajo, lo que genera incertidumbre y descontento.

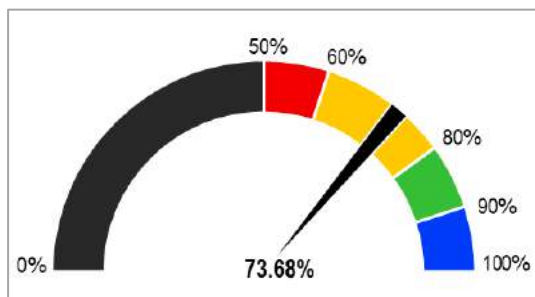


● CARRERA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIAS DEL AMBIENTE

GRÁFICO N°23 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIAS DEL AMBIENTE



INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Biología, química y ciencias del ambiente**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.684** sobre **5.000**, que representa un **73.68%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-4.168%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho está con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones de su Carrera Profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **75.3%**.

La **Pregunta 11**: ¿Qué tan satisfecho está con la participación conjunta de docentes y estudiantes, en la ejecución de proyectos de investigación y responsabilidad social universitaria?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **71.9%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **44.16%**.

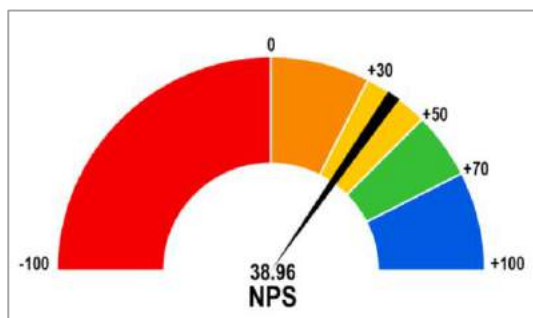


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 46 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Biología, química y ciencias del ambiente** alcanzó un valor de **+38.96** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIAS DEL AMBIENTE:

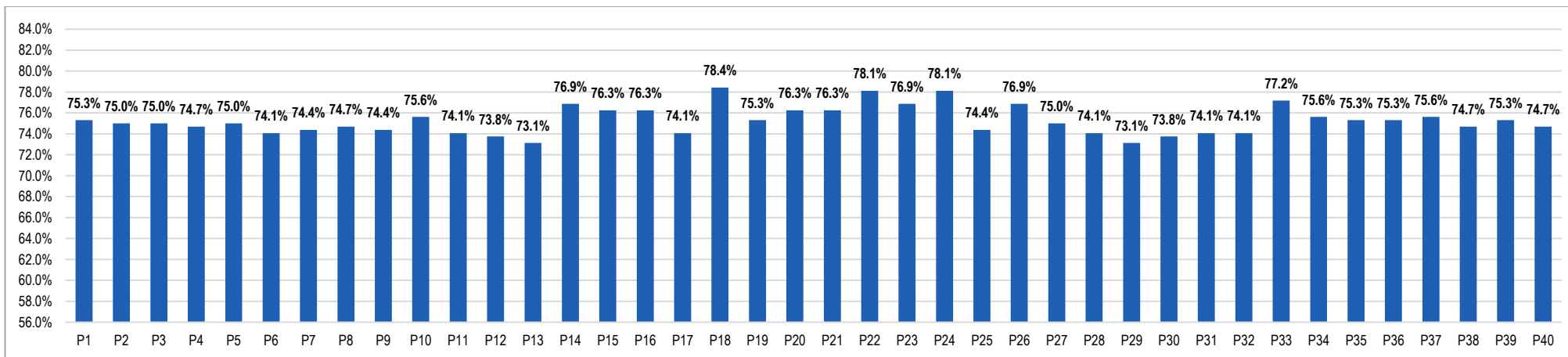
1. Los estudiantes están insatisfechos con la calidad de los laboratorios, así como con la falta de equipos e instrumentos para realizar las prácticas necesarias en biología, química y ciencias del ambiente.
2. Algunos docentes no brindan orientaciones claras y no son empáticos con los estudiantes, lo que genera insatisfacción en los alumnos.
3. Aunque algunos estudiantes no tienen comentarios específicos, otros están insatisfechos en general y no tienen palabras para describir su descontento.
4. La calidad de enseñanza es una preocupación para algunos estudiantes, quienes sienten que algunos docentes no están suficientemente capacitados.
5. Aunque algunos estudiantes no tienen ninguna queja específica, otros sienten que falta una mayor cantidad de docentes con maestría en el área que enseñan.
6. Los estudiantes están satisfechos con la buena infraestructura y los buenos docentes, pero algunos sienten que se necesita un mejor ambiente laboral por parte de los encargados de asuntos académicos.
7. Los estudiantes están insatisfechos con la demora en los trámites administrativos, así como con la falta de guía para la convalidación de cursos.
8. Algunos estudiantes sienten que falta empatía por parte de los docentes, lo que genera insatisfacción en los alumnos.
9. La calidad de Internet, materiales e instrumentos de laboratorio es una preocupación para algunos estudiantes, quienes sienten que estos no cumplen con sus necesidades.
10. Los estudiantes están satisfechos con el clima institucional, pero algunos sienten que falta una mayor atención a la seguridad, la limpieza y la atención a los estudiantes, así como una mayor actualización de los docentes en tecnología y una mejor atención a los alumnos con diferentes problemáticas.





## CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y GEOGRÁFICAS

GRÁFICO N° 24 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y GEOGRÁFICAS

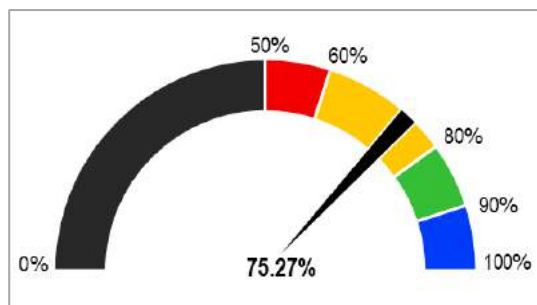


### INTERPRETACIÓN:

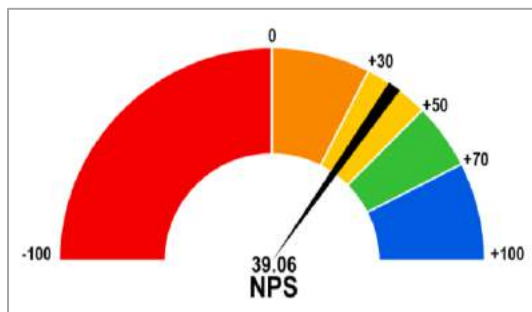
El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.764** sobre **5.000**, que representa un **75.27%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.668%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho esta con la formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **78.4%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho esta con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica? y la **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho esta con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su carrera profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?, obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **73.1%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **32.81%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas** alcanzó un valor de **+39.06** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y GEOGRÁFICAS:

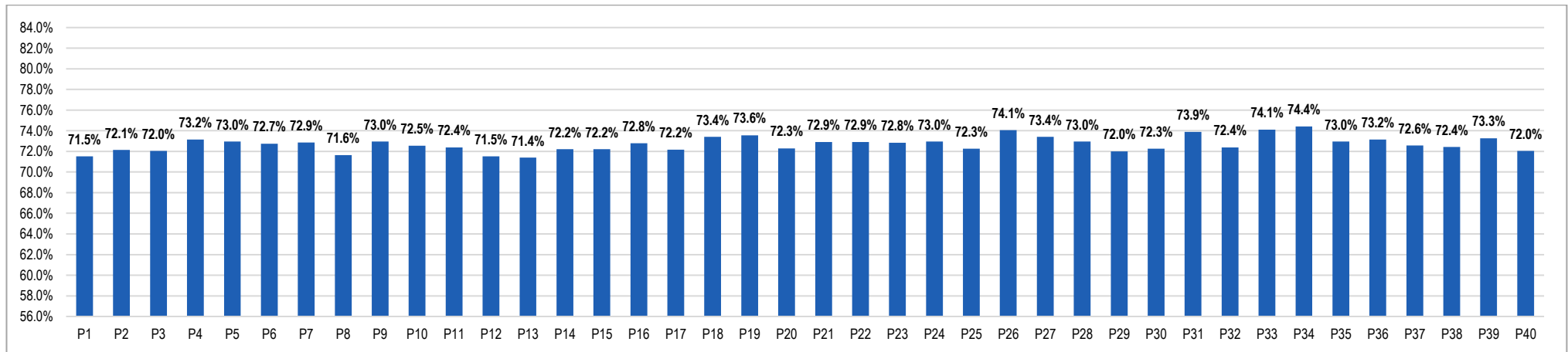
1. Muchos estudiantes se sienten insatisfechos con la escasa difusión de convenios y programas de movilidad por parte de la universidad. Consideran que es importante tener acceso a este tipo de oportunidades para enriquecer su formación académica y profesional.
2. La brecha generacional entre profesores y estudiantes es otra fuente de insatisfacción, ya que algunos estudiantes sienten que no se les comprende o no se les toma en cuenta debido a las diferencias de edad y perspectiva.
3. El cumplimiento de las actividades académicas es una preocupación común entre los estudiantes, quienes a menudo sienten que tienen muchas responsabilidades y poco tiempo para realizarlas.
4. Algunos estudiantes tienen problemas con la información de matrículas y creen que debería ser más fácil acceder a ella a través de correo electrónico u otros medios.
5. La puntualidad es importante para muchos estudiantes, quienes se sienten frustrados cuando los profesores o compañeros llegan tarde a las clases o reuniones.
6. La calidad de los docentes es un tema recurrente de insatisfacción, ya sea por su nivel de actualización en nuevas estrategias de enseñanza o por la falta de compromiso con los aprendizajes de los estudiantes.
7. La limpieza y mantenimiento de los ambientes universitarios es otro aspecto que preocupa a algunos estudiantes, quienes creen que se debería prestar más atención a este aspecto.
8. La calidad de la educación es una fuente constante de insatisfacción, ya sea por la falta de recursos o por la falta de compromiso de la universidad con la formación de los estudiantes.
9. Muchos estudiantes consideran que es importante seguir implementando el sistema virtual para mejorar la accesibilidad y la flexibilidad de los procesos educativos.
10. Los estudiantes esperan que los profesionales administrativos sean comprometidos con su trabajo y brinden una atención de calidad en todo momento.



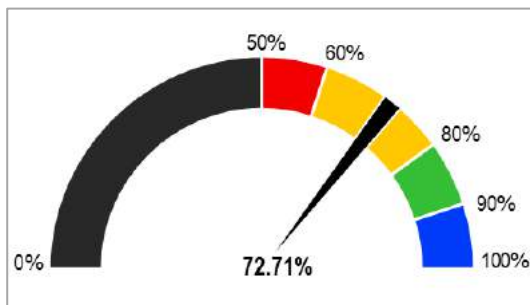
## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

### ● CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

GRÁFICO N° 25 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



#### INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ciencias Contables y Financieras**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.635** sobre **5.000**, que representa un **72.71%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-1.828%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **74.4%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **71.4%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **39.55%**.



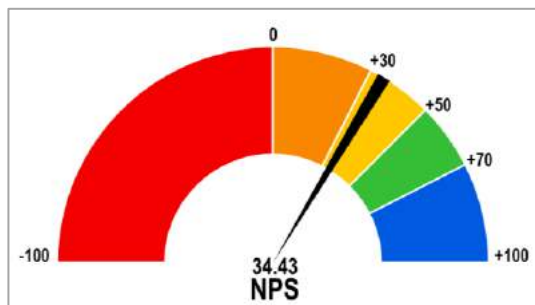
## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 50 de 93

### INTERPRETACIÓN:



De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ciencias Contables y Financieras** alcanzó un valor de **+34.43** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la Carrera Profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS:

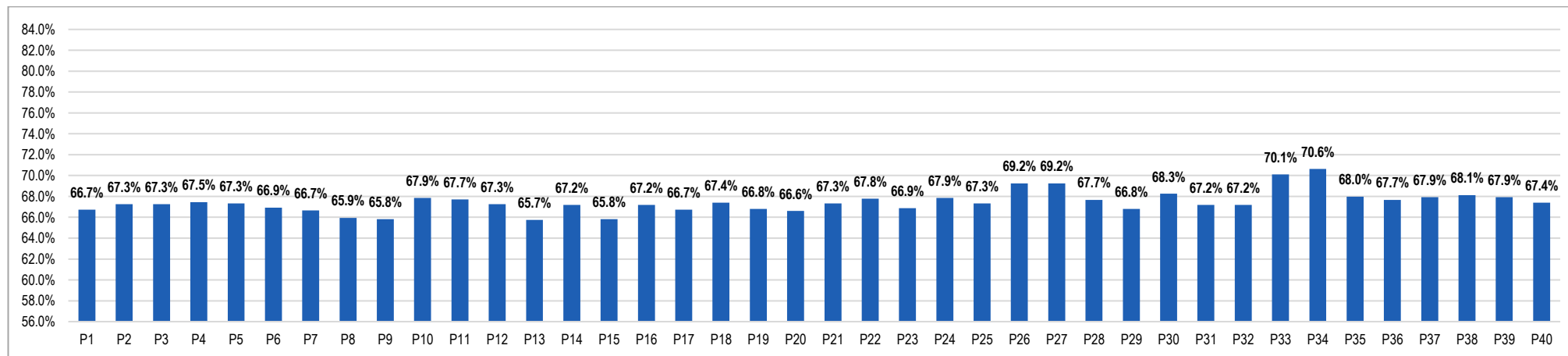
1. La planificación académica debe mejorar según los estudiantes de Ciencias contables y financieras.
2. El sistema de internet necesita mejoras según los estudiantes.
3. Los horarios no son adecuados para los estudiantes que trabajan.
4. Muchos estudiantes se quejan de la falta de empatía de los docentes y que el retraso en un curso afecta a todo el año académico.
5. Los estudiantes piden la implementación de más salas de cómputo, ampliación de créditos, y más espacios para lectura y estudio.
6. Muchos estudiantes se quejan de la demora en los trámites, la falta de capacidad de algunos docentes y la falta de flexibilidad.
7. Los estudiantes también están insatisfechos con los servicios de seguridad, la falta de oportunidades con algunos docentes, la falta de actualización de libros en la biblioteca, y la falta de remodelación de algunas infraestructuras.
8. Otros estudiantes se quejan de la falta de innovación en la enseñanza, la falta de transporte, la falta de monitoreo, y la falta de especificidad en la comunicación del área administrativa.
9. También hay estudiantes que se quejan de la falta de respeto de algunos docentes y la falta de oportunidades para aprender cosas imprescindibles en el campo laboral.
10. Algunos estudiantes están contentos con el nivel de enseñanza y la innovación de la facultad, mientras que otros se quejan de la falta de contratación de docentes con vocación.



## FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

### ● CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

GRÁFICO N° 26 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



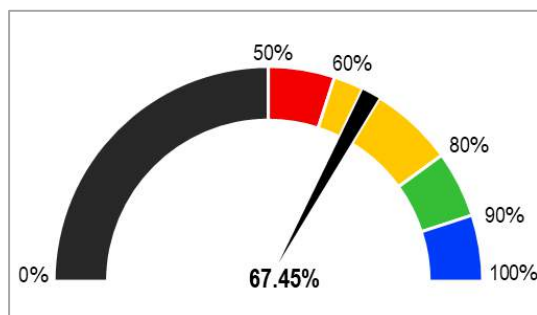
### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería de Sistemas**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.373** sobre **5.000**, que representa un **67.45%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-3.361%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **70.6%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **65.7%**.

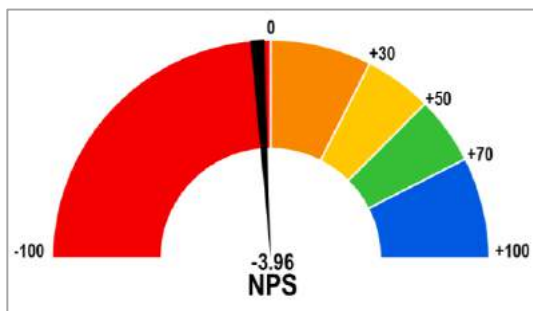
Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **26.40%**.





### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería de Sistemas** alcanzó un valor de **-3.96** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: “**Necesita mejoras**”, para el **semestre 2022-II**; esto sugiere que hay un alto nivel de insatisfacción con los servicios y/o programas ofrecidos por la carrera profesional, y que se deben tomar medidas inmediatas para abordar las áreas problemáticas y mejorar la calidad de la educación.



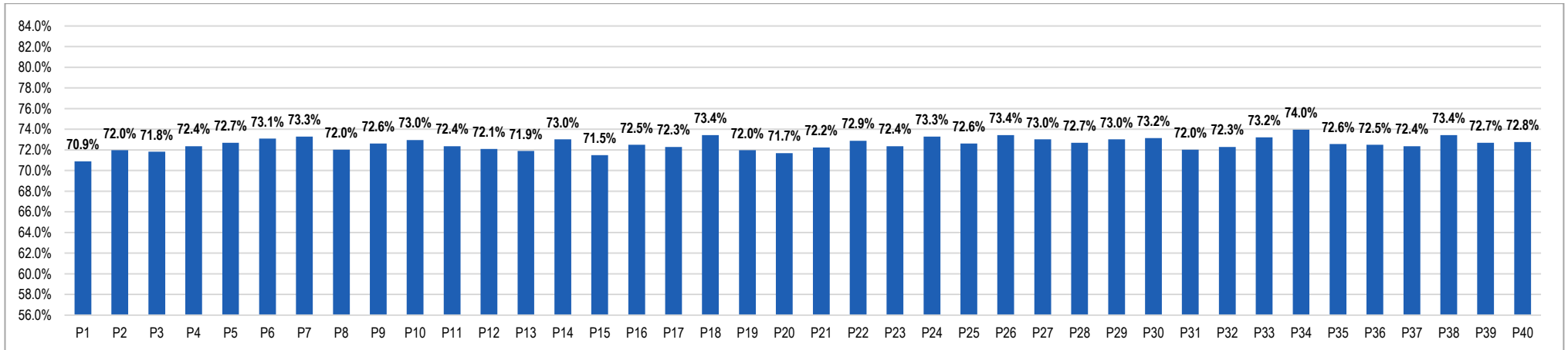
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA DE SISTEMAS:

1. Los estudiantes de Ingeniería de Sistemas se sienten insatisfechos con la falta de empatía de algunos docentes hacia los alumnos que no pueden estar permanentemente en la ciudad de Huánuco.
2. La falta de modernización en el equipamiento de la universidad, especialmente en cuanto a dispositivos y tecnologías actuales, es una opinión insatisfactoria común entre los estudiantes.
3. La falta de uso de la tecnología en la enseñanza y la mala coordinación del personal administrativo también son fuentes de insatisfacción.
4. Los estudiantes expresan su deseo de tener una mayor transparencia y preparación de los docentes universitarios, así como una mejora en la calidad de la enseñanza.
5. La falta de difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de la carrera profesional es otra opinión insatisfactoria frecuente.
6. Los estudiantes se quejan de la escasez de información que brinda la universidad y de la falta de difusión de sus portales de información.
7. La atención en caja y el comedor son aspectos que también generan insatisfacción entre los estudiantes.
8. Los problemas en los laboratorios y la falta de mejoras a lo largo de los años son fuente de descontento para algunos estudiantes.
9. La falta de actualización de los docentes en cuanto a conocimientos y tecnologías es una opinión insatisfactoria común.
10. Algunos estudiantes se quejan de la inconsistencia en la enseñanza y de la falta de empatía y compromiso por parte de algunos docentes hacia sus alumnos.

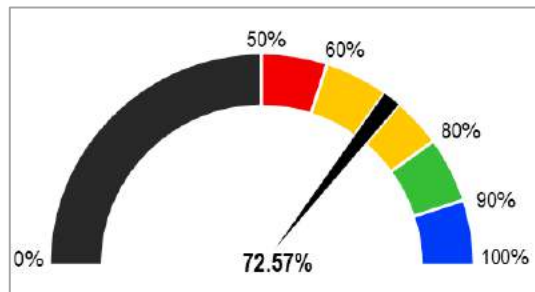


● CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

GRÁFICO N° 27 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Industrial**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.629** sobre **5.000**, que representa un **72.57%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+0.545%** respecto al semestre anterior.

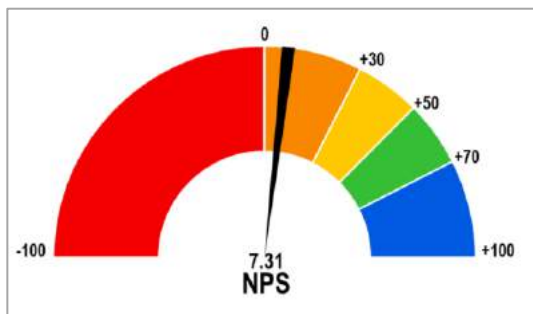
La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **74.0%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **67.0%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **29.85%**.



### INTERPRETACIÓN:



De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Industrial** alcanzó un valor de **+7.31** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA INDUSTRIAL:

1. Los estudiantes de ingeniería industrial están insatisfechos con la falta de mantenimiento y la falta de infraestructura adecuada en los laboratorios.
2. La infraestructura es un problema para los estudiantes de ingeniería industrial, quienes creen que la universidad debe mejorar su plan de mantenimiento.
3. Los estudiantes de ingeniería industrial sienten que hay limitaciones para la movilidad estudiantil y desean que se mejoren las facilidades en este aspecto.
4. La organización es una de las principales preocupaciones de los estudiantes de ingeniería industrial, quienes desean que se establezcan fechas y plazos claros y que se informe de manera más efectiva.
5. La admisión al comedor es una preocupación para los estudiantes de ingeniería industrial, quienes desean que se mejoren los tiempos y la calidad de la comida.
6. La puntualidad en cada actividad es una preocupación importante para los estudiantes de ingeniería industrial, quienes desean que la universidad establezca una cultura de respeto a los horarios.
7. Los estudiantes de ingeniería industrial desean una mejor manera de informar y comunicar las novedades, fechas y plazos de manera más clara y efectiva.
8. La falta de material de trabajo para los alumnos y la falta de lugares de descanso son otras preocupaciones de los estudiantes de ingeniería industrial.
9. Los estudiantes de ingeniería industrial creen que la plana docente debe ser mejorada para mejorar la calidad de la enseñanza.
10. Los problemas con la infraestructura, la organización y la falta de empatía de algunos docentes son algunos de los problemas más frecuentes que enfrentan los estudiantes de ingeniería industrial.

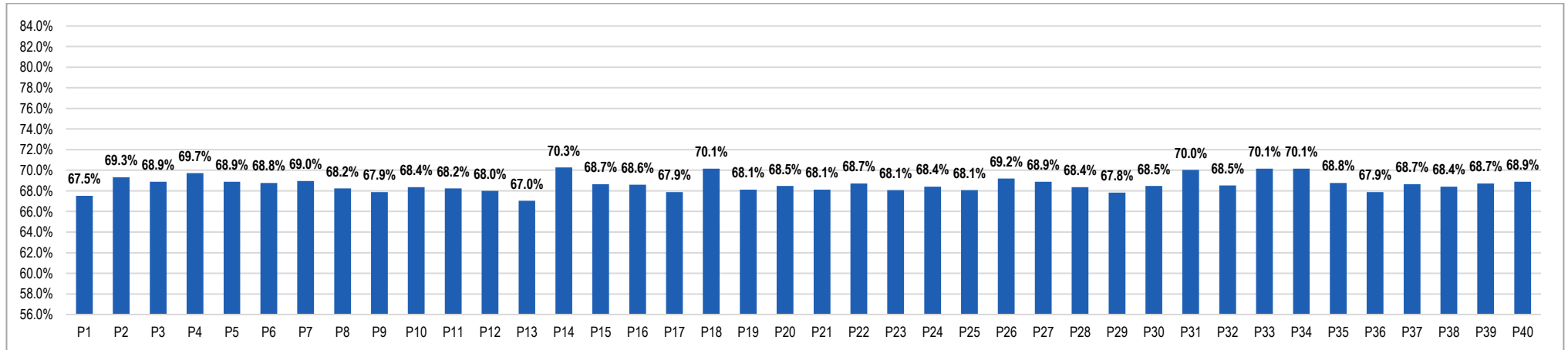




## FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA

### ● CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL

GRÁFICO N° 28 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL

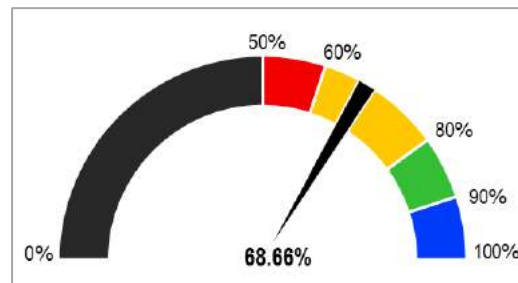


### INTERPRETACIÓN:

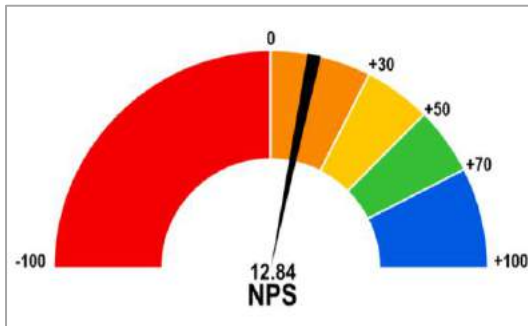
El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Civil**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.433** sobre **5.000**, que representa un **68.66%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-1.833%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 14**: ¿Qué tan satisfecho está con el dominio teórico y práctico de los docentes de su Carrera Profesional para el desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **70.3%**.

La **Pregunta 31**: ¿Está usted satisfecho con los ambientes físicos, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones (oficinas, sala de docentes, auditorios, sala de estudios, bibliotecas especializadas, etc.) de su carrera profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **67.4%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **35.83%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Civil** alcanzó un valor de **+12.84** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

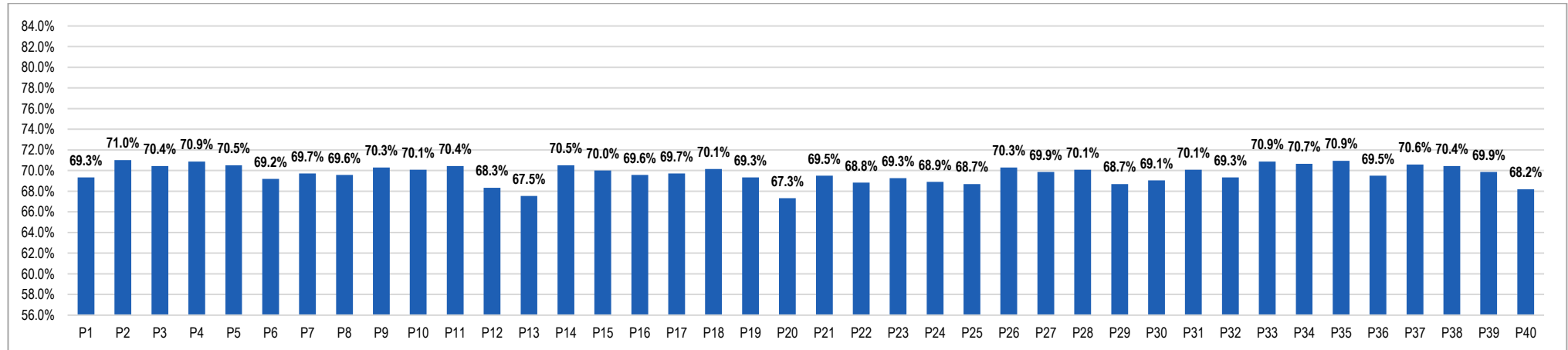
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA CIVIL:

1. Los estudiantes desean que se use más el aula virtual para mantenerse informados sobre cambios, tareas y anuncios en caso de faltar a clase.
2. Existe insatisfacción debido a la falta de aulas y laboratorios adecuados, así como por la burocracia y la falta de preparación de los docentes.
3. Algunos estudiantes están disconformes con la metodología de enseñanza utilizada en sus clases.
4. Hay quejas sobre el trato que algunos docentes y personal administrativo dan a los estudiantes y al público en general.
5. Los estudiantes señalan que hay poca comunicación entre ellos y la institución.
6. Se ha reportado insatisfacción con algunos docentes en particular.
7. Los trámites y procesos administrativos son fuente de frustración para algunos estudiantes.
8. Aunque algunos estudiantes están satisfechos, otros señalan que los grupos de cursos no están organizados de manera adecuada.
9. La falta de implementos tecnológicos, la lentitud en algunos procesos y la incomodidad en el aula son algunas de las quejas de los estudiantes.
10. Algunos estudiantes reportan falta de compromiso por parte de algunos docentes y de interés por parte de los propios estudiantes.

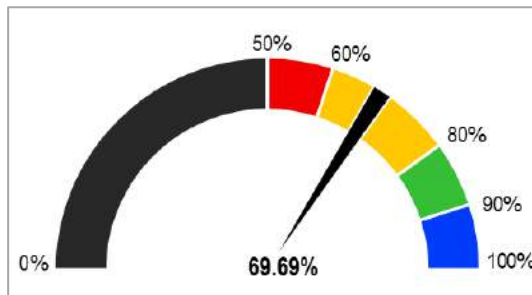


## ● CARRERA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA

GRÁFICO N° 29 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA



### INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Arquitectura**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.484** sobre **5.000**, que representa un **69.69%** de promedio de satisfacción, y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-1.764%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 2**: ¿Qué tan satisfecho está con las competencias genéricas y específicas establecidos en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **71.0%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **67.3%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **30.07%**.

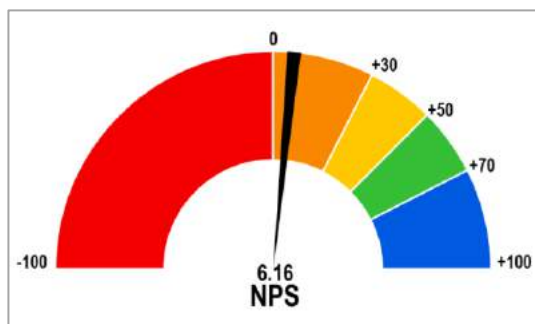


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 58 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Arquitectura** alcanzó un valor de **+6.16** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE ARQUITECTURA:

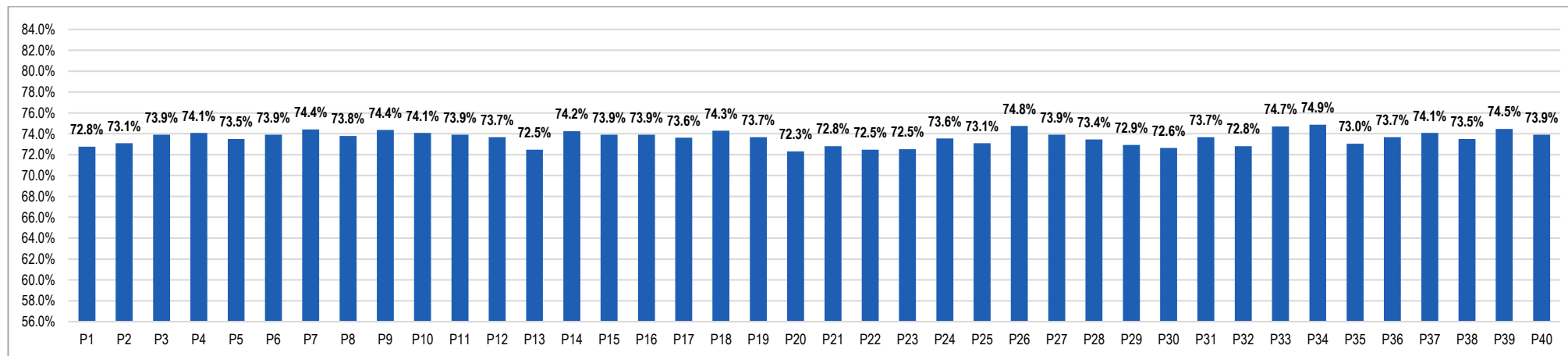
1. Los estudiantes de arquitectura se quejan de la falta de docentes especializados y de la mala organización.
2. Hay insatisfacción con el personal de seguridad de la puerta principal de la universidad, que es considerado irrespetuoso y mal educado.
3. Algunos estudiantes de arquitectura están satisfechos con la carrera y no tienen problemas específicos.
4. Los estudiantes se quejan de la falta de información sobre los beneficios que tienen como estudiantes.
5. Hay insatisfacción con la calidad de algunos docentes de arquitectura, que no tienen una metodología de enseñanza adecuada.
6. Se espera que la universidad brinde más apoyo para la carrera de arquitectura, incluyendo mejoras en el equipamiento de las aulas y la infraestructura.
7. Los estudiantes se quejan de la corrupción y la falta de responsabilidad en algunos docentes.
8. Hay insatisfacción con el atraso en el avance de los cursos debido a la falta de docentes y la falta de talleres especializados.
9. Los estudiantes de arquitectura esperan una mayor calidad educativa, incluyendo docentes más capacitados y una forma de enseñar más efectiva.
10. Algunos estudiantes se quejan de la falta de acceso a equipos y mobiliario específico para la carrera de arquitectura, como sillas rotas y mesas de dibujo en mal estado.



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

### ● CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

GRÁFICO N° 30 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



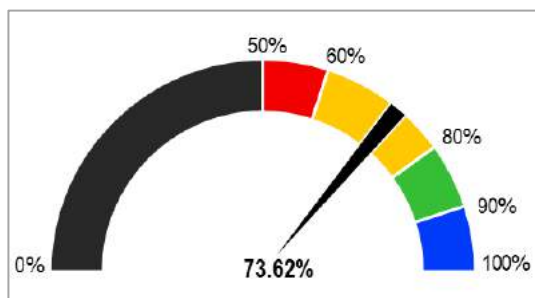
### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ciencias Administrativas**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.681** sobre **5.000**, que representa un **73.62%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.619%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **74.9%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **72.3%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **42.79%**.



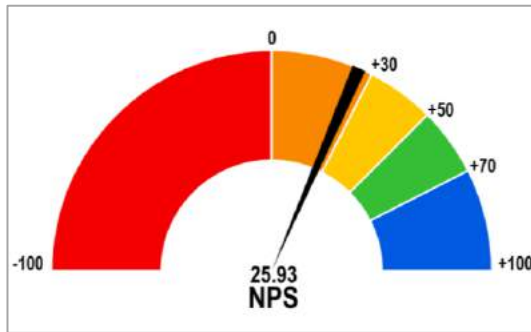


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 60 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ciencias Administrativas** alcanzó un valor de **+25.93** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

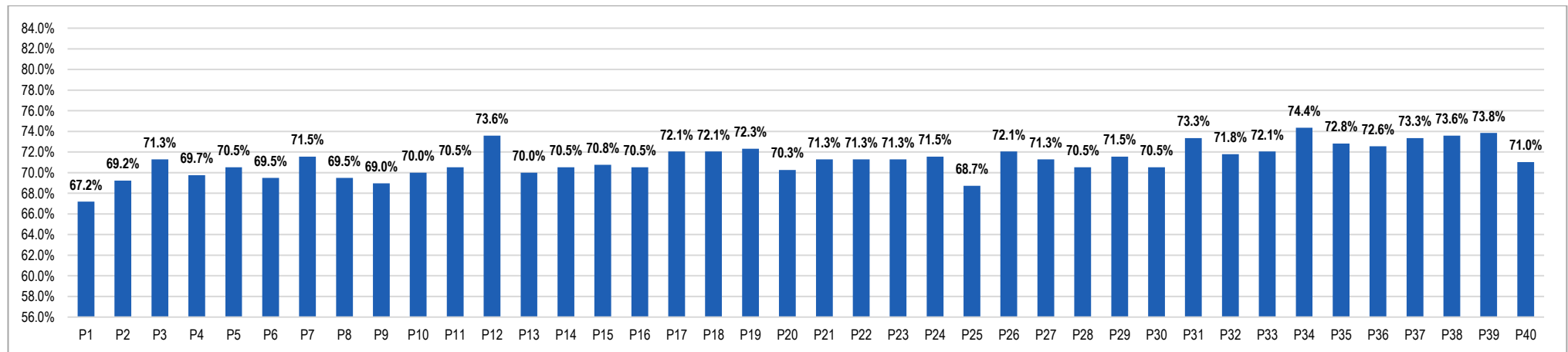
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS:

1. La demora, falta de empatía y poca importancia por parte de la administración de la universidad en los procesos académicos y administrativos.
2. Problemas de internet y baja calidad del Wi-Fi.
3. Falta de información correcta en los procesos académico-administrativos.
4. Falta de infraestructura y capacitación, incluyendo los talleres y las áreas de estudio.
5. Problemas con la atención al cliente y la atención a los estudiantes.
6. Demora en los trámites y documentaciones.
7. Falta de motivación al estudiante para estudiar y la falta de actualización en cuanto a infraestructura, contenido temático de los cursos, y plataforma virtual.
8. Corrupción, falta de mantenimiento de la facultad, y falta de implementación en las infraestructuras.
9. Problemas con los profesores, tanto en términos de su capacidad como en la calidad de su docencia.
10. Burocracia excesiva en los trámites y procesos académicos-administrativos.

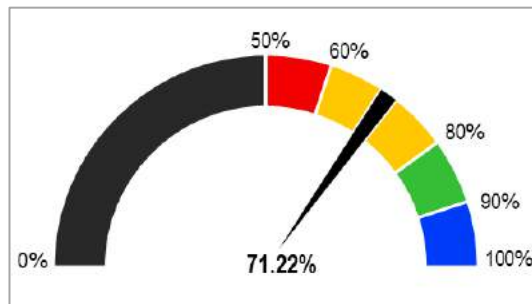


● CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

GRÁFICO N° 31 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



INTERPRETACIÓN:

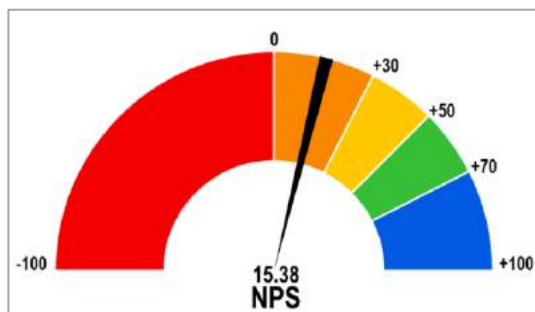


El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Turismo y Hotelería**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.561** sobre **5.000**, que representa un **71.22%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.031%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **74.4%**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **67.2%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **34.62%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Turismo y Hotelería** alcanzó un valor de **+15.18** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE TURISMO Y HOTELERÍA:

1. Aunque el nivel de enseñanza es bueno, muchos estudiantes de Turismo y Hotelería se sienten insatisfechos con la falta de capacitación de algunos de sus profesores.
2. La infraestructura de la facultad y de la universidad es un factor importante de insatisfacción para los estudiantes.
3. Hay un deseo de obtener más educación universitaria para poder ser mejores profesionales en el futuro.
4. La burocracia es un problema común en la universidad, y muchos estudiantes se sienten frustrados por la falta de rapidez y eficiencia en los procesos administrativos.
5. Algunos estudiantes sienten que no tienen suficientes oportunidades laborales después de graduarse.
6. La corrupción es una preocupación importante para algunos estudiantes de Turismo y Hotelería.
7. La falta de convenios con otros países es un problema para aquellos que estudian la carrera de Turismo y Hotelería.
8. Los estudiantes sienten que hay un bajo nivel académico en la facultad de la universidad.
9. La falta de ayuda y la preferencia por otras es una fuente de insatisfacción para algunos estudiantes.
10. La falta de talleres, horarios y docentes capacitados son problemas que afectan a muchos estudiantes.

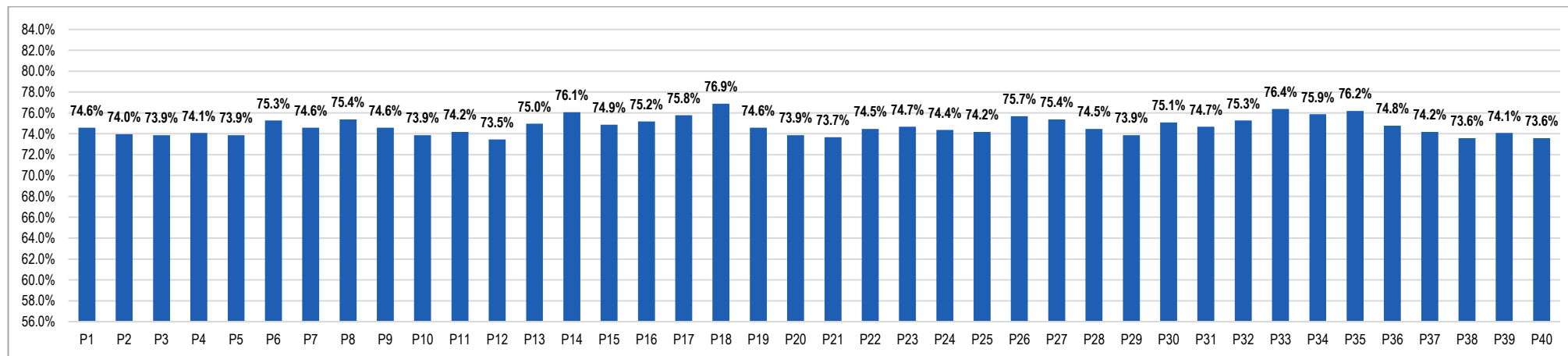




## FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

### • CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGRONÓMICA

GRÁFICO N° 32 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGRONÓMICA



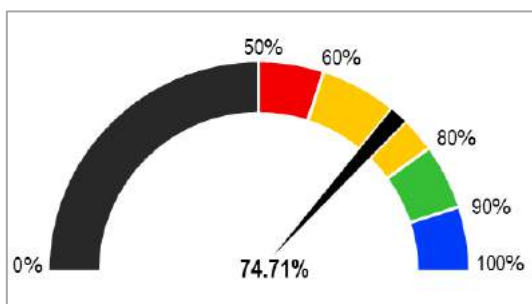
#### INTERPRETACIÓN:

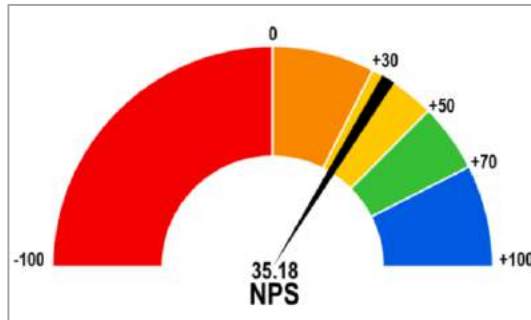
El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Agronómica**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.735** sobre **5.000**, que representa un **74.71%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-1.495%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **76.9%**.

La **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho está con los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **73.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **43.72%**.





#### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Agronómica** alcanzó un valor de **+35.18** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

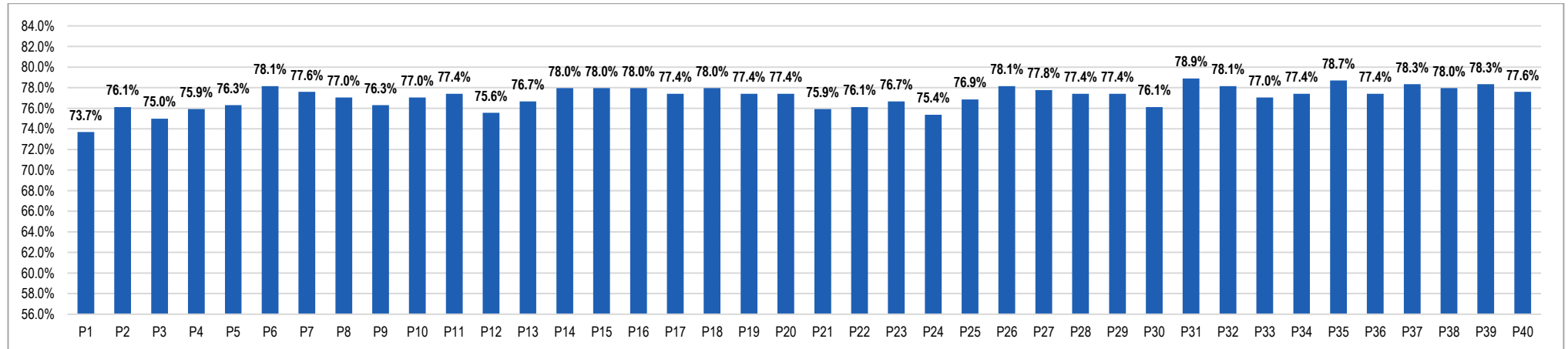
#### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA AGRONÓMICA:

1. Cambio de malla curricular.
2. Falta de acceso a Internet.
3. Ausencia de docentes especializados.
4. Falta de apoyo en el comedor para todos los estudiantes.
5. Limitado alcance y respuesta rápida a las necesidades de los estudiantes en equipos específicos para cada carrera.
6. Falta de innovación en materiales de laboratorio.
7. Falta de comprensión en la metodología de enseñanza y la implementación de equipos y materiales en la facultad de ciencias agrarias.
8. Experiencia y disciplina insatisfactoria de algunos docentes.
9. Falta de laboratorios y equipos adecuados.
10. Desorganización administrativa.



## ● CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL

GRÁFICO N° 33 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL



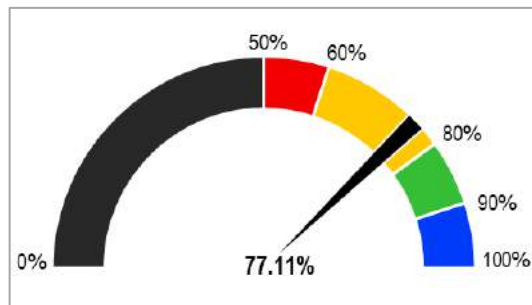
### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Agroindustrial**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.856** sobre **5.000**, que representa un **77.11%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.651%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 31**: ¿Qué tan satisfecho está con el funcionamiento del Aula Virtual para el desarrollo de actividades académicas complementarias?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **78.9%**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **73.7%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **50.00%**.



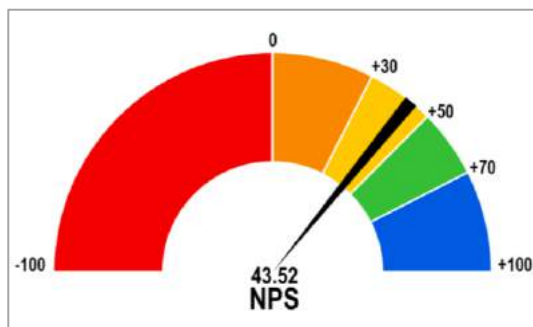


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 66 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Agroindustrial** alcanzó un valor de **+43.52** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL:

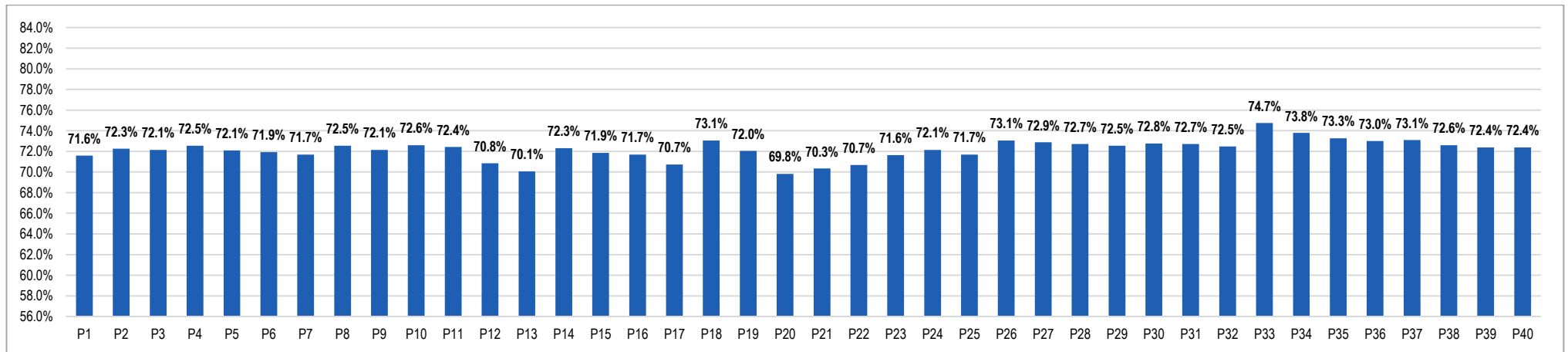
1. Implementación de laboratorios.
2. Cambio de la malla curricular.
3. Falta de comunicación.
4. Demoras en la inscripción de cursos.
5. Infraestructura y laboratorios anticuados.
6. Acceso restringido a ciertas áreas.
7. Delincuencia en el entorno universitario.
8. Falta de becas para estudiantes de la mañana.
9. Coordinación deficiente.
10. Falta de cafetería o tienda en la facultad de ciencias agrarias.



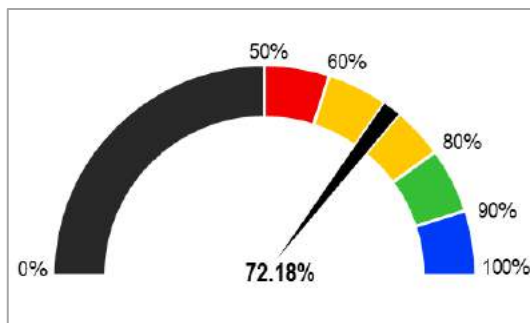
## FACULTAD DE ECONOMÍA

### • CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

GRÁFICO N° 34 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



### INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Economía**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.609** sobre **5.000**, que representa un **72.18%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-1.174%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 33**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **74.7%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **69.8%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **32.77%**.

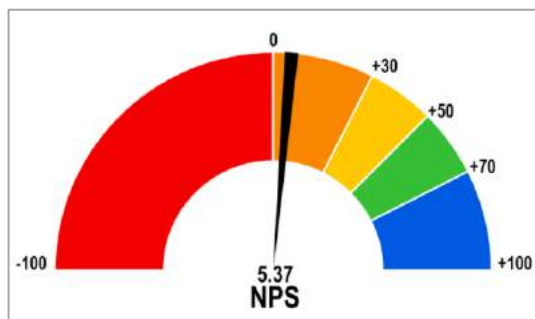


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 68 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Economía** alcanzó un valor de **+5.37** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE ECONOMÍA:

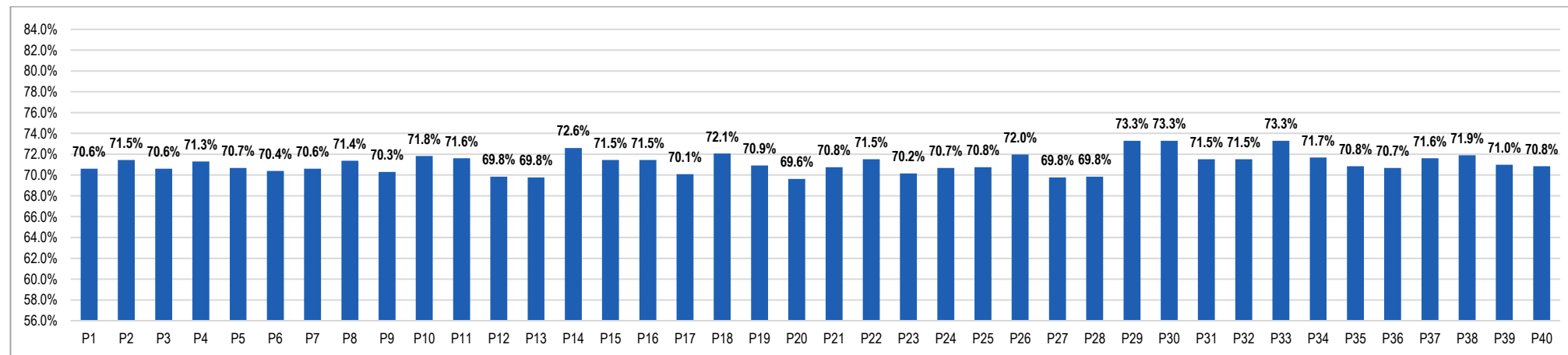
1. Los estudiantes se quejan de la falta de oportunidades laborales después de graduarse.
2. Los estudiantes consideran que la universidad no ofrece suficientes medios virtuales para difundir información.
3. Los estudiantes critican el proceso de inscripción de los partidos políticos.
4. Algunos estudiantes están satisfechos con los beneficios, pero otros se sienten excluidos, como las becas y los comedores.
5. Los estudiantes se quejan de la calidad de los servicios de comedor, incluyendo la atención y la higiene.
6. Los estudiantes desean una enseñanza más práctica y docentes más preparados.
7. Los estudiantes piden mejoras en la seguridad de la universidad, incluyendo iluminación adecuada y mayor seguridad en las puertas.
8. Los estudiantes critican la falta de tecnología en la universidad.
9. Los estudiantes quieren una evaluación más rigurosa de los docentes para garantizar que tengan la vocación y las habilidades para enseñar.
10. Los estudiantes se quejan de los trámites administrativos y la falta de información sobre las prácticas profesionales.



## FACULTAD DE PSICOLOGÍA

### • CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

GRÁFICO N° 35 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

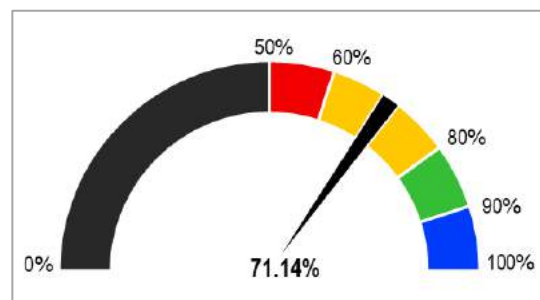


### INTERPRETACIÓN:

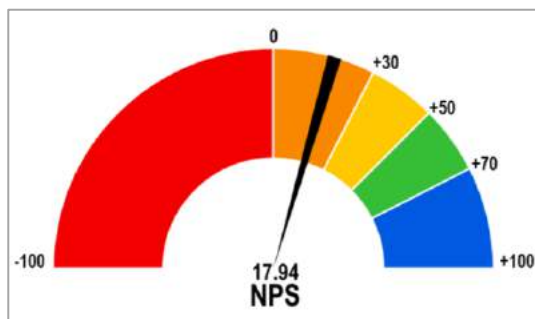
El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Psicología**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.557** sobre **5.000**, que representa un **71.14%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-3.267%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho esta con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su carrera profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional? logro un mayor promedio de satisfacción, con un **73.3%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho esta con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **69.6%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **33.59%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Psicología** alcanzó un valor de **+17.94** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA:

1. Muchos estudiantes de psicología se sienten insatisfechos con el horario de los docentes, lo que a veces dificulta la planificación de sus estudios.
2. Algunos estudiantes sienten que la documentación tarda mucho en ser procesada, lo que les causa incomodidades al momento de realizar trámites administrativos.
3. La calidad de los servicios ofrecidos por la universidad también es una queja frecuente entre los estudiantes de psicología.
4. Algunos estudiantes piden a los docentes más empatía hacia los diversos problemas personales que puedan tener los alumnos.
5. La falta de atención por parte de los docentes al momento de proporcionar información clara y precisa a los estudiantes es otra de las quejas más frecuentes.
6. La burocracia excesiva para los trámites documentarios también es un problema recurrente que afecta a los estudiantes de psicología.
7. Algunos estudiantes no están satisfechos con el retorno a la presencialidad, ya que lo consideran un retroceso y una pérdida de tiempo.
8. Aunque no es la mayoría, hay estudiantes de psicología que están muy satisfechos con los servicios que la universidad les ofrece.
9. La mala atención por parte del personal de la universidad, en especial en asuntos académicos, es una queja frecuente entre los estudiantes de psicología.
10. Algunos estudiantes se sienten insatisfechos con la política de aprobación de algunos profesores.

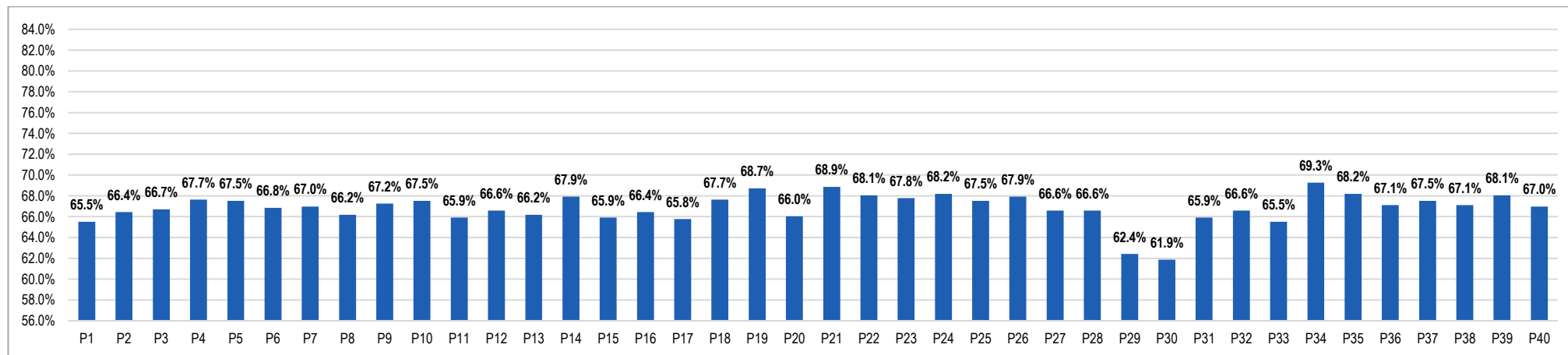




## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

### • CARRERA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

GRÁFICO N° 36 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

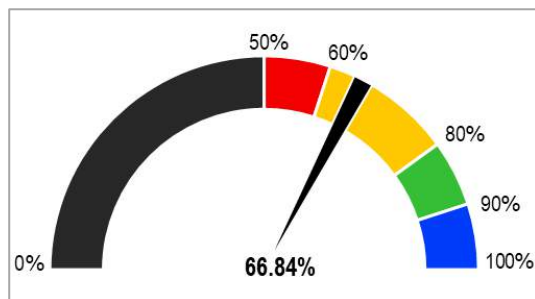


### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Sociología**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.342** sobre **5.000**, que representa un **66.84%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-2.505%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 34**: ¿Qué tan satisfecho esta con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **69.3%**.

La **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho esta con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **61.9%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **24.16%**.

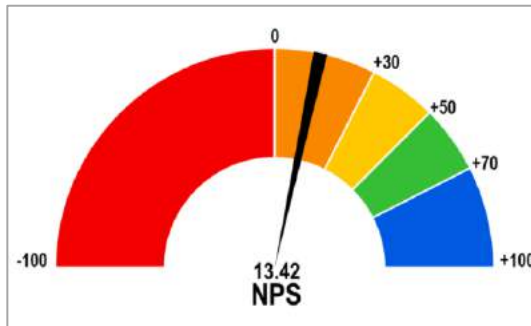


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 72 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Sociología** alcanzó un valor de **+13.42** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

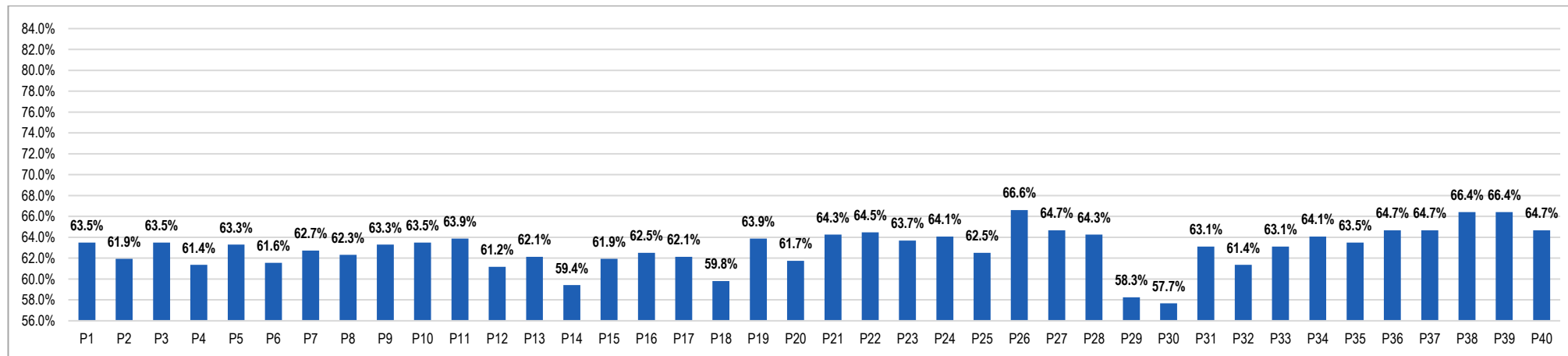
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE SOCIOLOGÍA:

1. La infraestructura de la facultad de Ciencias Sociales es insuficiente y necesita ser renovada y modernizada.
2. Los docentes no muestran empatía y no están interesados en el aprendizaje de los estudiantes.
3. El horario de clases no es adecuado y no se adapta a las necesidades de los estudiantes.
4. La falta de supervisión adecuada y apoyo en el aprendizaje.
5. La seguridad en la universidad no es suficiente y los estudiantes se sienten inseguros.
6. Los estudiantes no saben dónde realizar sus prácticas pre profesionales.
7. El ambiente en la facultad de Sociología es insatisfactorio y no es propicio para el aprendizaje.
8. La metodología de los docentes no es efectiva y no se adapta al mundo laboral.
9. La preparación de los docentes no es adecuada y no están actualizados con las últimas tendencias en la carrera.
10. Los estudiantes sienten que hay una falta de compromiso y equidad por parte de las autoridades de la universidad.

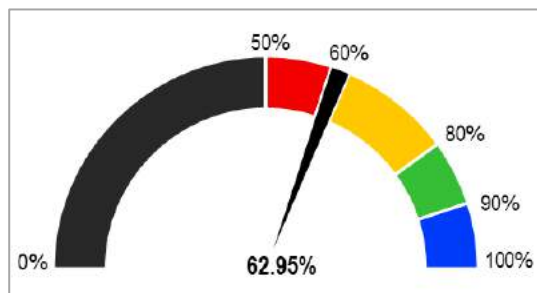


● CARRERA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

GRÁFICO N° 37 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL



INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Comunicación Social**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.148** sobre **5.000**, que representa un **62.95%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-1.113%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 26**: ¿Qué tan satisfecho está con los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **66.6%**.

La **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho está con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **57.7%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **18.45%**.

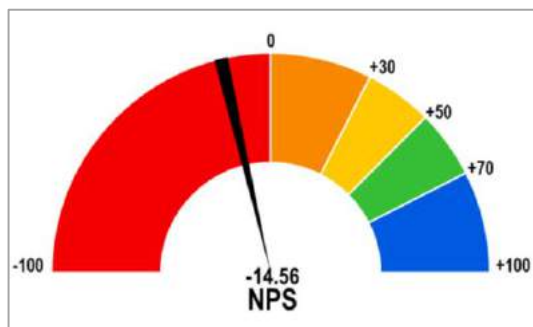


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 74 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Comunicación Social** alcanzó un valor de **-14.56** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Necesita mejoras”** para el **semestre 2022-II**; esto sugiere que hay un alto nivel de insatisfacción con los servicios y/o programas ofrecidos por la carrera profesional, y que se deben tomar medidas inmediatas para abordar las áreas problemáticas y mejorar la calidad de la educación.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE COMUNICACIÓN SOCIAL:

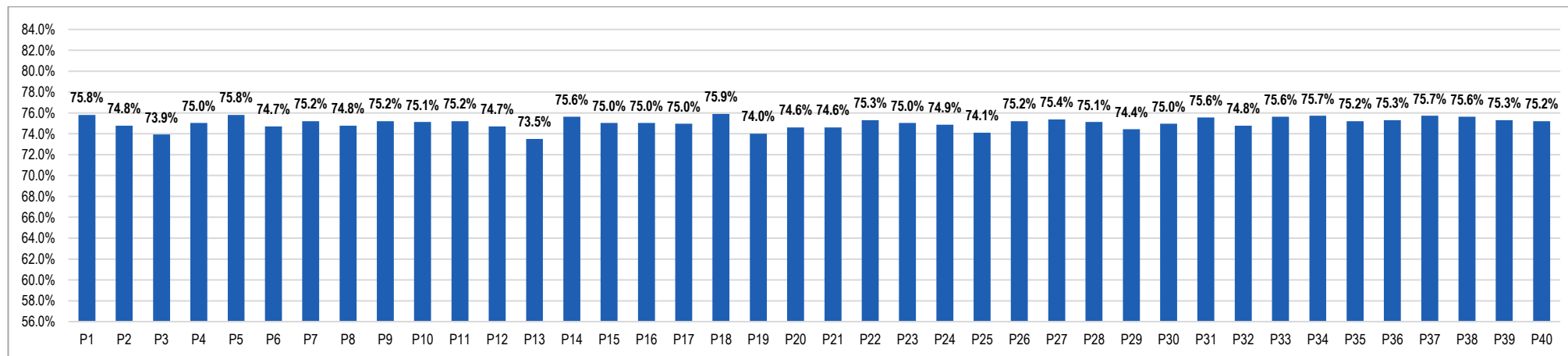
1. Los estudiantes de Ciencias de la comunicación social están insatisfechos con la falta de buena infraestructura y organización práctica en sus clases.
2. El sistema de la universidad se satura con frecuencia, lo que causa problemas para los estudiantes.
3. Muchos estudiantes no están contentos con la malla curricular de la carrera.
4. Los estudiantes de Comunicación Social quieren más apoyo y recursos dedicados a su carrera.
5. La exigencia de los docentes y el plan de estudios son fuentes comunes de insatisfacción entre los estudiantes.
6. Muchos estudiantes creen que los profesores no están actualizados y requieren más capacitación.
7. La falta de docentes competentes en la materia es un problema en la carrera profesional.
8. Los estudiantes de bajos recursos económicos requieren más apoyo y recursos.
9. La infraestructura y la capacitación de los docentes necesitan mejoras para proporcionar una educación de calidad.
10. La corrupción en el nombramiento de docentes es una fuente importante de insatisfacción para los estudiantes.



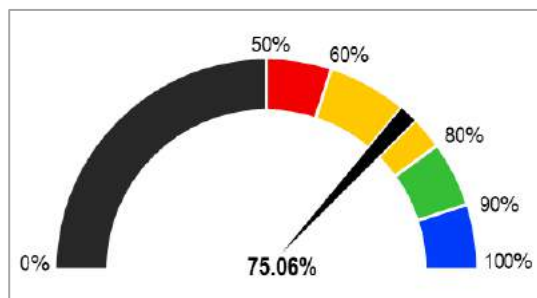
## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### • CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

GRÁFICO N° 38 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



### INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Enfermería**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.753** sobre **5.000**, que representa un **75.06%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-3.750%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **75.9%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **73.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **48.29%**.

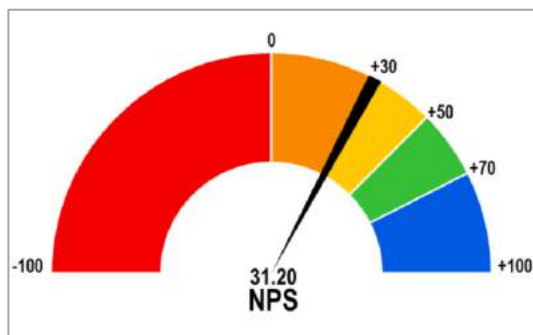


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 76 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Enfermería** alcanzó un valor de **+31.20** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA:

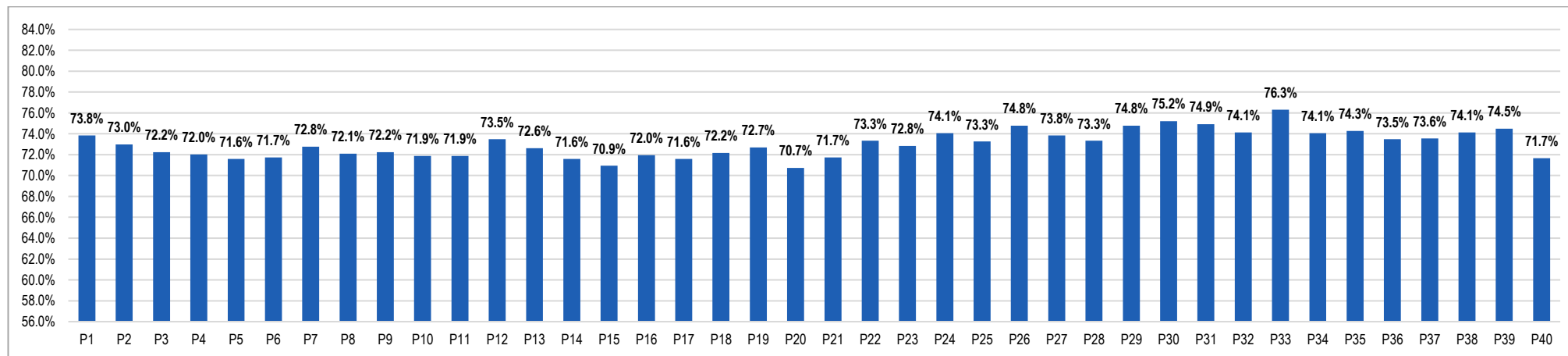
1. Problemas con el trato y apoyo académico del personal técnico de la unidad de registro central y archivo académico y de la decanatura de la facultad.
2. Preocupaciones sobre la calidad académica de la universidad.
3. Falta de mobiliario en algunos lugares de la universidad.
4. Que algunos profesores no muestran suficiente profesionalismo en su enseñanza.
5. Inquietudes por la inseguridad que se presenta en algunos lugares de la universidad.
6. Problemas con la entrega de becas y el acceso al comedor universitario.
7. Falta de modernidad y tecnología en la universidad.
8. Problemas con la administración y secretarías de la facultad.
9. Inquietudes por la falta de comunicación y transparencia en la gestión universitaria.
10. Que algunos docentes no tienen un buen método de enseñanza o no muestran suficiente interés en la enseñanza.



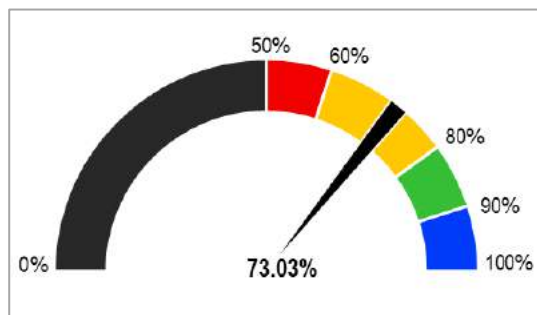
## FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

### • CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

GRÁFICO N° 39 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS



#### INTERPRETACIÓN:

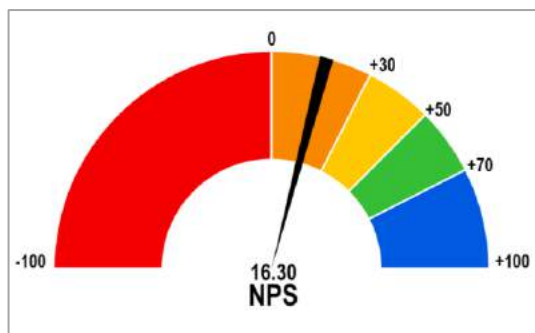


El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Derecho y Ciencias Políticas**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.652** sobre **5.000**, que representa un **73.03%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+0.400%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 33**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **76.3%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **70.7%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **39.13%**.



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Derecho y Ciencias Políticas** alcanzó un valor de **+16.30** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”** para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS:

1. La falta de capacitación de algunos docentes y la presencia de docentes de tercera edad que se sienten cansados son las principales causas de insatisfacción entre los estudiantes de Derecho y Ciencias Políticas.
2. Los estudiantes se quejan de la falta de información y de los problemas de puntualidad que presentan algunos docentes.
3. La arrogancia y el clasismo en algunos profesores también son una fuente de insatisfacción para los estudiantes de Derecho y Ciencias Políticas.
4. Los estudiantes manifiestan su preocupación por la calidad de la enseñanza en la carrera de Derecho y por la falta de formación práctica y/o casuística.
5. Los estudiantes se quejan de la forma de selección de estudiantes para programar beneficios, la cual consideran ineficaz.
6. La falta de interés por la salud mental de los estudiantes y el mal trato en las entidades al momento de atender al alumnado también son una fuente de insatisfacción.
7. Los estudiantes se quejan del aumento en el pago de la matrícula para los extemporáneos y de la falta de acceso a algunos docentes para quienes trabajan y estudian.
8. La falta de actualización de algunos docentes en cuanto a sus métodos de enseñanza y la falta de materiales de aseo también son motivos de insatisfacción.
9. Los estudiantes manifiestan su descontento por la falta de rigurosidad en el control docente y alumno, así como por la baja calidad educativa y la falta de empatía de algunos docentes.
10. Los estudiantes demandan mayor apoyo para las prácticas pre profesionales, la renovación de los libros de la biblioteca y la innovación docente en metodologías de enseñanza.

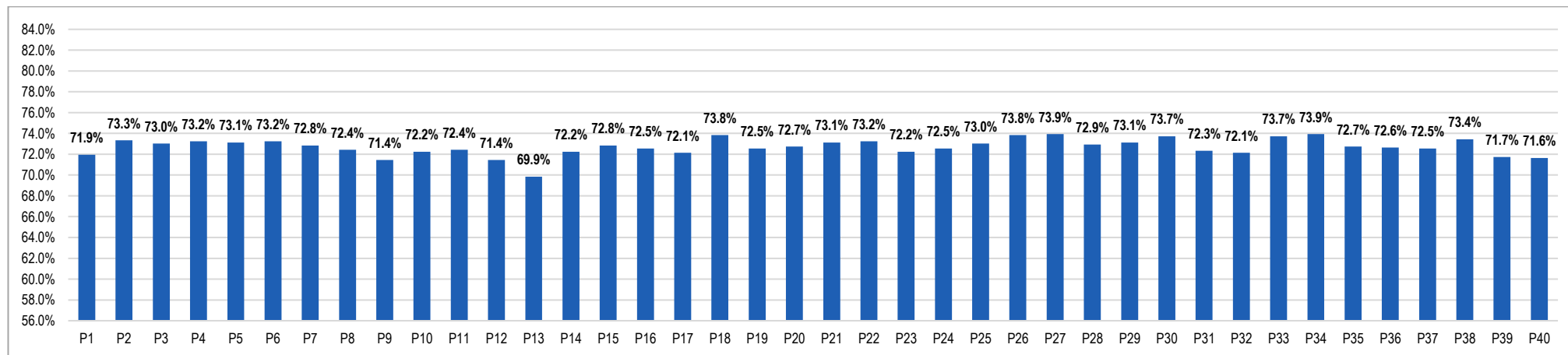




## FACULTAD DE OBSTETRICIA

### ● CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

GRÁFICO N° 40 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

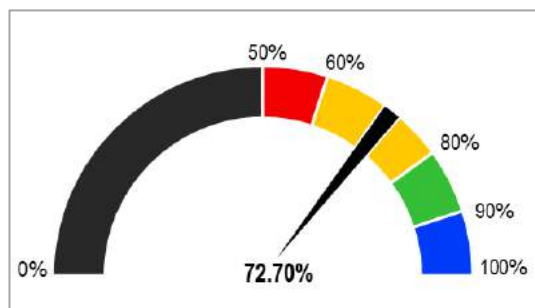


### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Obstetricia**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.635** sobre **5.000**, que representa un **72.70%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.898%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 27**: ¿Qué tan satisfecho está con los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario? y la **Pregunta 34** ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL?, lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **73.9%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **69.9%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **38.81%**.

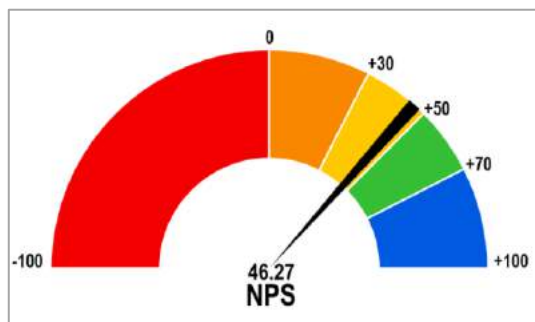


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 80 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Obstetricia** alcanzó un valor de **+46.27** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el **semestre 2022-II**; esto quiere decir que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE OBSTETRICIA:

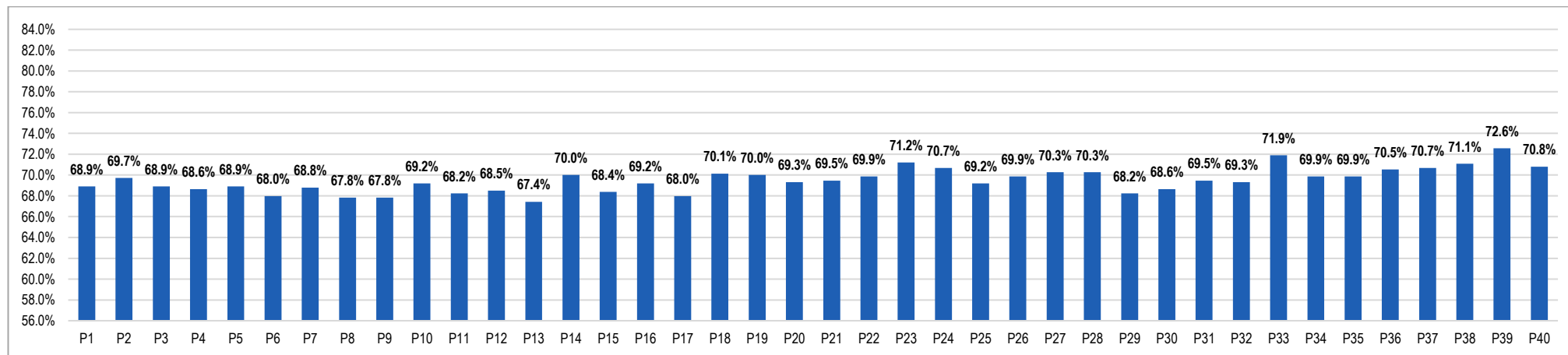
1. Los estudiantes de obstetricia han expresado su insatisfacción con la burocracia en la universidad y la demora en recibir cualquier solicitud presentada.
2. La falta de coordinación y la falta de unión entre los estudiantes y las autoridades han sido mencionadas como problemas importantes.
3. Los estudiantes también han expresado su insatisfacción con la falta de empatía por parte de algunos miembros del personal administrativo, especialmente en lo que respecta a ayudar a los estudiantes con los trámites de inscripción y otros procedimientos.
4. Los estudiantes han pedido una mayor eficiencia y eficacia en la gestión de la universidad, especialmente en cuanto a la toma de decisiones y la implementación de proyectos de investigación.
5. También se ha mencionado la falta de atención y el interés de las autoridades en los estudiantes, especialmente en lo que respecta a la movilidad académica y el comedor.
6. Algunos estudiantes han expresado su preocupación por la baja calidad de enseñanza de algunos docentes y han pedido evaluaciones para garantizar que los docentes cumplan con su sílabo.
7. Los estudiantes también han expresado su insatisfacción con los horarios de clase.
8. La falta de infraestructura en los simuladores y la falta de docentes han sido mencionados como problemas importantes.
9. También se ha mencionado la falta de información y la discriminación por parte del personal administrativo hacia los estudiantes que necesitan ayuda.
10. La falta de implementación de herramientas e instrumentos en los laboratorios para una mejor práctica e investigación, así como la falta de apoyo en la salud mental de los estudiantes, también han sido mencionados como problemas.



## FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

### ● CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA

GRÁFICO N° 41 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA



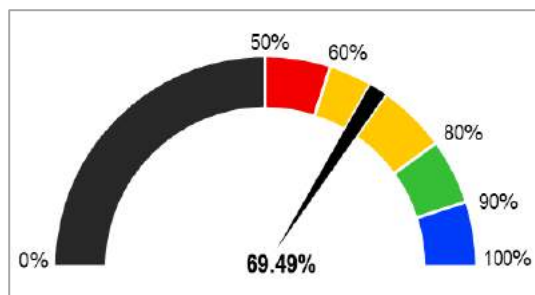
#### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Medicina Veterinaria**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.475** sobre **5.000**, que representa un **69.49%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-3.829%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 39**: ¿Qué tan satisfecho está con la atención y orientación brindada por parte del personal de Biblioteca?, obtuvo el mayor promedio de satisfacción, con un **72.6%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **67.4%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **28.48%**.



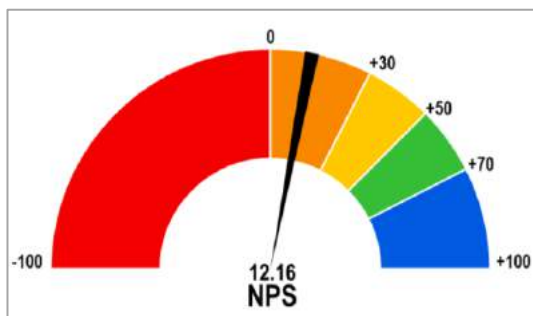


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 82 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Medicina Veterinaria** alcanzó un valor de **+12.16** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA VETERINARIA:

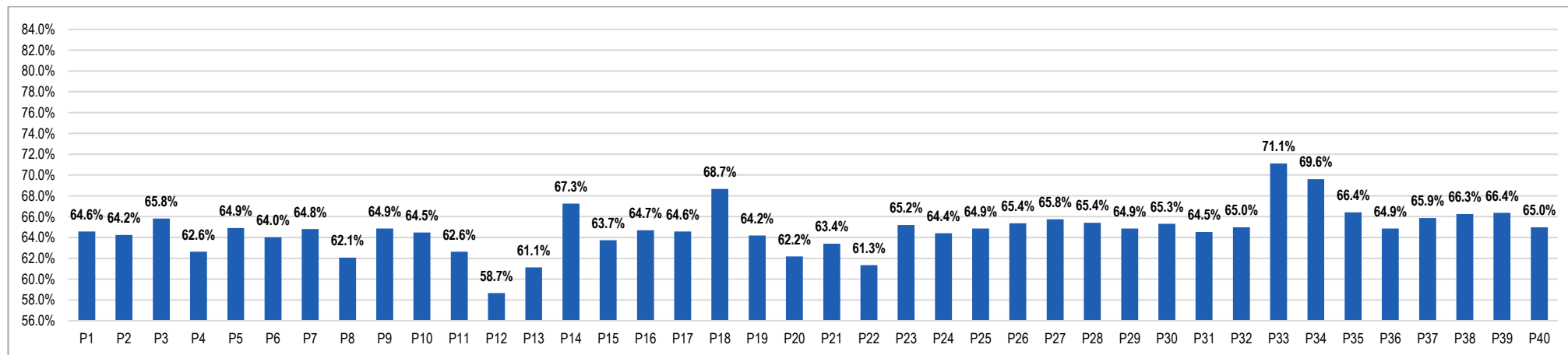
1. La corrupción es una de las principales preocupaciones de los estudiantes de Medicina Veterinaria en el semestre 2022-II, quienes esperan mayor transparencia y honestidad por parte de las autoridades y docentes.
2. Muchos estudiantes expresan su insatisfacción por la falta de implementación de recursos y tecnologías en la carrera, lo que dificulta el aprendizaje y limita la experiencia académica.
3. La infraestructura de la carrera de Medicina Veterinaria necesita mejoras significativas, según los estudiantes, quienes se quejan de la falta de mantenimiento y la precariedad de los laboratorios.
4. Los estudiantes se quejan de la falta de pavimentación, lo que dificulta el acceso a la facultad.
5. La falta de atención hacia las facultades que no están en la central es otra preocupación de los estudiantes de Medicina Veterinaria, quienes sienten que se descuida la infraestructura y los recursos de esta carrera.
6. Los estudiantes piden docentes más exigentes y mejor preparados para mejorar la calidad de la enseñanza en la carrera de Medicina Veterinaria.
7. La falta de compromiso por parte de los tutores y la falta de seguridad en las instalaciones académicas también son motivo de insatisfacción para los estudiantes.
8. La biblioteca y las herramientas de trabajo de estudio no satisfacen las expectativas de los estudiantes de Medicina Veterinaria, quienes piden mejoras en este ámbito.
9. Los estudiantes de Medicina Veterinaria se quejan de la falta de transporte y de acceso a la sede central.
10. Los estudiantes esperan un mejor trato por parte del personal de seguridad de la universidad, así como una atención más adecuada en el comedor universitario y un mobiliario adecuado.



## FACULTAD DE MEDICINA

### • CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

GRÁFICO N° 42 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



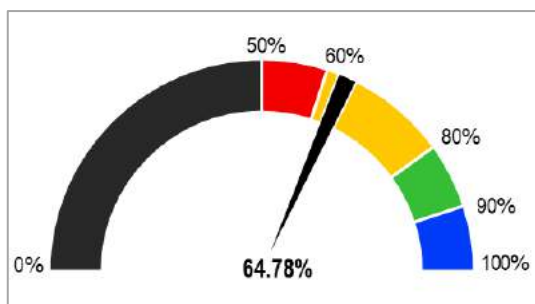
### INTERPRETACIÓN:

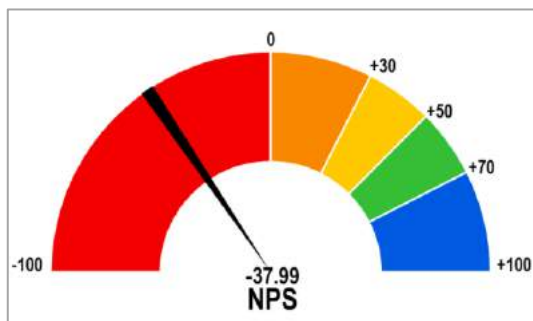
El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Medicina Humana**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.411** sobre **5.000**, que representa un **64.78%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-5.050%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 33**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **71.1%**.

La **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho está con los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **58.7%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **17.60%**.





### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Medicina Humana** alcanzó un valor de **-37.99** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Necesita mejoras”**, para el **semestre 2022-II**; esto sugiere que hay un alto nivel de insatisfacción con los servicios y/o programas ofrecidos por la carrera profesional, y que se deben tomar medidas inmediatas para abordar las áreas problemáticas y mejorar la calidad de la educación.

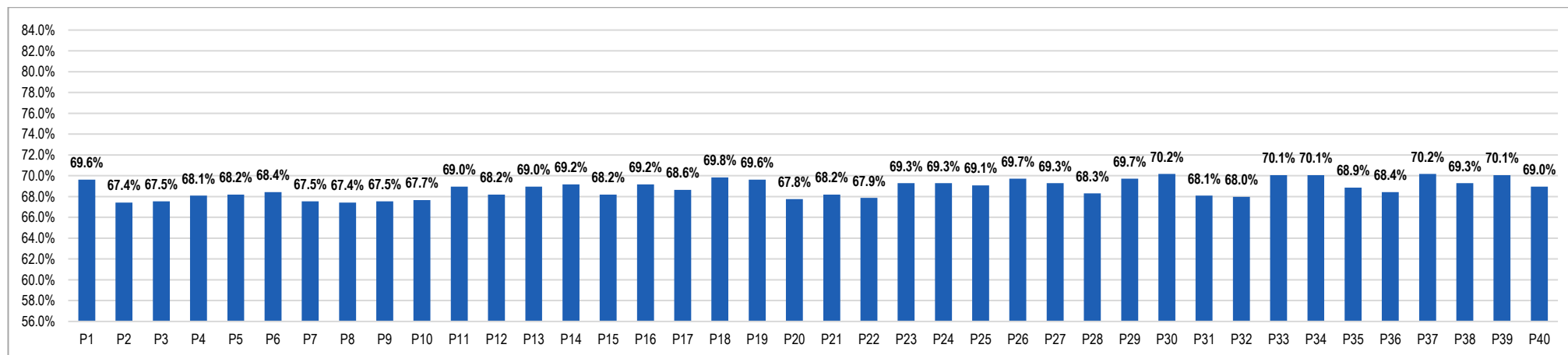
### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA:

1. Los estudiantes de Medicina Humana están insatisfechos con la metodología de enseñanza de algunos docentes, quienes son considerados antipedagógicos y poco preparados.
2. Los convenios existentes en la facultad de Medicina Humana son insuficientes y necesitan ser actualizados y mejorados.
3. El comedor universitario es un aspecto importante para los estudiantes de Medicina Humana, quienes desean recibir facilidades para poder acceder a él.
4. Los docentes que creen que jalar y humillar al alumno es la mejor forma de enseñanza generan insatisfacción en los estudiantes de Medicina Humana.
5. Los estudiantes de Medicina Humana consideran que los docentes nombrados no se actualizan y no mejoran sus enseñanzas.
6. El proceso administrativo en la facultad de Medicina Humana a veces demora más de lo esperado, lo que genera insatisfacción entre los estudiantes.
7. La falta de vocación por la enseñanza en algunos docentes de Medicina Humana es un problema que afecta la calidad de la educación.
8. La falta de convenios con hospitales y la falta de apoyo a los estudiantes también es un aspecto que genera insatisfacción entre los estudiantes de Medicina Humana.
9. Los estudiantes de Medicina Humana demandan una mayor inversión en la carrera y en la infraestructura de la facultad.
10. La falta de seguimiento y supervisión a los convenios en Medicina Humana también es un aspecto que preocupa a los estudiantes.



## ● CARRERA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

### GRÁFICO N° 43 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



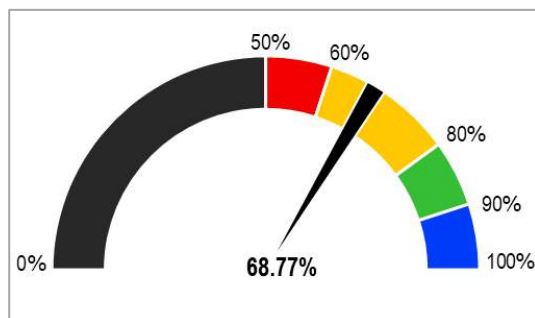
### INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Odontología**, para el periodo **2022-II**, fue de **3.439** sobre **5.000**, que representa un **68.77%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-4.193%** respecto al semestre anterior.

La **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho está con los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las demás instalaciones de su Carrera Profesional? y la **Pregunta 37**: ¿Qué tan satisfecho está con el Repositorio Institucional de la UNHEVAL?, lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **70.2%**.

La **Pregunta 2**: ¿Qué tan satisfecho está con las competencias genéricas y específicas establecidos en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional?, y la **Pregunta 8**: ¿Qué tan satisfecho está con el sistema de evaluación y retroalimentación de la enseñanza - aprendizaje que realizan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional?, obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **67.4%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **22.95%**.



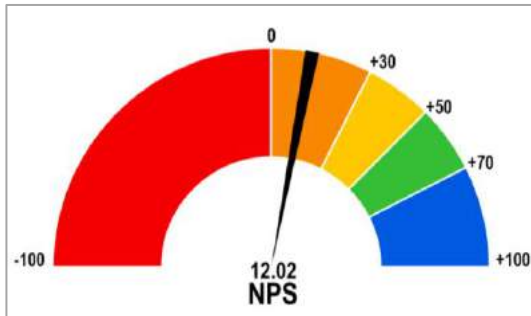


## INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 86 de 93



### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Odontología** alcanzó un valor de **+12.02** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Bueno"**, para el **semestre 2022-II**; esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la carrera profesional, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

### RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA:

1. Los estudiantes de odontología se quejan de la falta de atención y disponibilidad por parte de la universidad en cuanto a la resolución de problemas académicos o administrativos.
2. La falta de compromiso de algunos docentes con la enseñanza es otra de las principales quejas de los estudiantes de odontología.
3. Los estudiantes de odontología piensan que el comedor debería ser gratuito para todos aquellos que lo necesiten.
4. El calendario académico es un tema recurrente de insatisfacción entre los estudiantes de odontología.
5. La infraestructura limitada es una preocupación constante entre los estudiantes de odontología.
6. La falta de transparencia en la gestión, la falta de oportunidades de desarrollo académico y la necesidad de una mayor participación estudiantil en la toma de decisiones son otros temas que preocupan a los estudiantes de odontología.
7. Los estudiantes de odontología se quejan de la falta de materiales y tecnología en la universidad.
8. La falta de seguimiento y la falta de información concisa también son temas recurrentes de insatisfacción entre los estudiantes de odontología.
9. La seguridad en la universidad y el mantenimiento de la infraestructura también son preocupaciones constantes de los estudiantes de odontología.
10. La burocracia excesiva y los trámites lentos son otros temas de insatisfacción que afectan a los estudiantes de odontología.





## IX. CONCLUSIONES

Después del análisis y estudio de los datos recopilados, se evidenció la participación de **5,692 estudiantes de pregrado**, lo cual representa el **81.84%** del total de matriculados en el **semestre académico 2022-II**, abarcando las 27 carreras profesionales de la UNHEVAL. En principio, se puede concluir que la UNHEVAL obtuvo una evaluación **regular-positiva** en cuanto al nivel de satisfacción de sus estudiantes de pregrado durante dicho semestre.

A continuación, se presentan los aspectos más destacados según el informe:

1. El **índice de satisfacción promedio fue de 3.579 sobre 5.000**, lo que representa un nivel de satisfacción del **71.58%**. Según la escala utilizada en la encuesta, este resultado indica un nivel **"Regular"**, lo que implica que todavía existen áreas de mejora en la universidad. Además, se observó una ligera disminución del **índice de satisfacción** en **-2.032%**, en comparación con el semestre **2022-I**, lo que indica una reducción de la percepción de la satisfacción por parte de los estudiantes de pregrado hacia los servicios proporcionados por la UNHEVAL.
2. Las **preguntas que obtuvieron un mayor grado de satisfacción** (10% superiores) fueron:
  - **P18.** La formación y experiencia profesional de los docentes de su Carrera Profesional (72.6%).
  - **P26.** Los talleres de formación cultural y deportivos que brinda la Dirección de Bienestar Universitario (72.7%).
  - **P33.** La limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL (73.2%).
  - **P34.** La seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL (73.2%).

Por otro lado las **preguntas que obtuvieron un menor grado de satisfacción y que requieren mayor atención** (20% inferiores) fueron:

- **P1.** La difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización (Propósitos: Misión, Visión, Políticas, Objetivos Estratégicos, etc.) (70.8%).
- **P8.** El sistema de evaluación y retroalimentación de la enseñanza - aprendizaje que realizan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional (71.3%).
- **P12.** Los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas (70.6%).
- **P13.** La difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica (movilidad académica: desplazamiento presencial o virtual de estudiantes y/o docentes hacia otra institución para realizar actividades académicas, de formación, investigación y extensión y proyección social) (70.2%).
- **P17.** La disponibilidad y comunicación personal que mantiene los docentes de su carrera profesional durante y después del desarrollo de los cursos, módulos o proyectos formativos (71.2%).
- **P20.** Las actividades de tutoría y la interacción personal que mantiene con los docentes tutores de su Carrera Profesional (70.5%).



- **P21.** Las actividades del servicio de psicopedagogía para el seguimiento del desempeño y rendimiento académico de los estudiantes (71.2%).
- **P29.** Los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las aulas, talleres y laboratorios de su carrera profesional, para el cumplimiento de las competencias del perfil de egreso de su Carrera Profesional (71.2%).

3. Los **estándares que alcanzaron un mayor grado de satisfacción** (10% superiores) fueron:

- **Estándar 15.** Plana docente adecuada (72.6%).
- **Estándar 30.** Sistemas de información y comunicación (72.1%).

Los **aspectos que obtuvieron un menor grado de satisfacción y que requieren mayor atención** (20% inferiores) fueron:

- **Estándar 13.** Movilidad (68.5%).
- **Estándar 14.** Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento (68.6%).
- **Estándar 28.** Equipamiento y uso de la infraestructura (68.5%).
- **Estándar 31.** Centros de información y referencia (68.4%).

4. Los **factores que alcanzaron un mayor grado de satisfacción** (10% superiores) fueron:

- **Factor 7.** Investigación, desarrollo tecnológico e innovación (71.4%).

Los **aspectos que obtuvieron un menor grado de satisfacción y que requieren mayor atención** (20% inferiores) fueron:

- **Factor 4.** Proceso de enseñanza aprendizaje (66.1%).
- **Factor 10.** Infraestructura y soporte (67.0%).

5. Las tres (03) **carreras profesionales que obtuvieron un mayor grado de satisfacción** son las siguientes:

- Educación Inicial (77.50%).
- Educación Física (76.92%).
- Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales (76.66%).

6. Las seis (06) **carreras profesionales con el menor grado de satisfacción y que requieren mayor atención** son las siguientes:

- Odontología (68.78%).
- Ingeniería Civil (68.66%).
- Ingeniería de Sistemas (67.46%).
- Sociología (66.84%).
- Medicina Humana (64.78%).
- Ciencias de la Comunicación Social (62.96%).



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2022 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 89 de 93

7. Se observó que la UNHEVAL obtuvo una puntuación de **18.97** en la escala NPS, lo cual indica un **nivel aceptable de satisfacción**. Sin embargo, **existe un número significativo de estudiantes de pregrado que no se encuentran completamente satisfechos con la calidad educativa y los servicios brindados por la universidad**. Por lo tanto, se requiere tomar acciones adicionales para satisfacer sus necesidades y expectativas.
8. Finalmente, se observó que el **promedio de estudiantes encuestados satisfechos y muy satisfechos durante el semestre 2022-II fue del 36.02%**, lo que representa una disminución significativa del **-13.22%** en comparación con el semestre 2022-I (41.51%). **Esto indica una disminución significativa en los estudiantes que se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la calidad de la enseñanza y los servicios que brinda la UNHEVAL.**



## X. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda emprender acciones de mejora inmediatas en las carreras profesionales de Medicina Humana, Ciencias de la Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas. Para incrementar la satisfacción de sus estudiantes, ya que estas cuentan con más detractores que promotores y pueden afectar negativamente la imagen de la universidad y sus carreras profesionales.
2. Se recomienda que la Alta Dirección de la UNHEVAL tome medidas concretas sobre las preguntas que obtuvieron un menor grado de satisfacción. Así mismo, es importante priorizar estas acciones en las carreras profesionales que presentaron niveles de satisfacción más bajos. De esta manera, se espera incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado y fortalecer la reputación de la UNHEVAL.
3. Se recomienda que la Alta Dirección de cada una de las facultades de la UNHEVAL, realice acciones de mejora específicas en relación a los aspectos de las preguntas que obtuvieron un menor grado de satisfacción, en cada una de sus carreras profesionales, para mejorar el nivel de satisfacción de sus estudiantes y elevar su posicionamiento.
4. Es necesario poner mayor énfasis en la difusión de los convenios y programas de movilidad académica, las actividades de tutoría, la interacción personal de los docentes tutores y fortalecer los convenios que las carreras profesionales mantienen y ejecutan con instituciones externas. para ello, se deben tomar medidas concretas para mejorar estos aspectos y así satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes.
5. Es fundamental implementar de manera inmediata acciones de mejora en las carreras profesionales de Medicina Humana, Ciencias de la Comunicación Social e Ingeniería de Sistemas; ya que estas carreras presentaron un mayor número de detractores que promotores, lo que puede afectar negativamente su imagen. Por lo tanto, incrementar la satisfacción de los estudiantes en estas carreras profesionales resulta crucial para revertir esta situación y fortalecer la reputación de la UNHEVAL.



## XI. ANEXOS

### ANEXO 01

#### **NET PROMOTER SCORE (NPS)**

Net Promoter Score (NPS) es una métrica de satisfacción del cliente que mide la probabilidad de que los clientes recomienden los productos o servicios de una organización a otros. Es una forma simple pero efectiva de medir la lealtad del cliente y la satisfacción general.

El NPS generalmente se mide utilizando una encuesta de una sola pregunta que pide a los clientes que califiquen, en una escala de 1 a 10, la probabilidad de que recomienden el producto o servicio a un amigo o colega. Los clientes que dan una calificación de 9 o 10 se consideran "promotores", mientras que los que dan una calificación de 7 u 8 son "pasivos", y los que dan una calificación de 1 a 6 son "detractores".

La escala se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores, lo que resulta en una puntuación que oscila entre -100 (si todos los clientes son detractores) y +100 (si todos los clientes son promotores). Cuanto mayor sea la puntuación NPS, más probable es que una organización tenga clientes leales y satisfechos que estén dispuestos a recomendar sus productos o servicios a otros. A continuación, se presentan algunas interpretaciones generales para diferentes rangos de NPS:

**Necesita mejoras:** Un NPS menor que 0 indica que hay más detractores que promotores entre los estudiantes de la universidad. Esto sugiere que hay un alto nivel de insatisfacción con los servicios y/o programas ofrecidos por la universidad, y que se deben tomar medidas inmediatas para abordar las áreas problemáticas y mejorar la calidad de la educación.

**Bueno:** Un NPS entre 0 y 30 sugiere que la universidad tiene un nivel aceptable de satisfacción del estudiante, pero hay muchas oportunidades para mejorar. Esto indica que hay un número significativo de estudiantes que no están completamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la universidad, y que se deben tomar medidas para abordar sus necesidades y expectativas.

**Favorable:** Un NPS entre 30 y 50 indica que la universidad tiene un nivel de satisfacción del estudiante decente. Esto sugiere que los estudiantes están satisfechos con la calidad de la educación y los servicios, pero todavía hay áreas para mejorar y convertir a más estudiantes en promotores de la universidad.

**Excelente:** Un NPS entre 50 y 70 sugiere que la universidad tiene un alto nivel de satisfacción del estudiante, y una base sólida de promotores. Esto indica que los estudiantes y/o exalumnos están muy satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la universidad, y es probable que los recomienden a otros.

**Clase mundial:** Un NPS mayor que 70 indica que la universidad tiene un nivel excepcionalmente alto de satisfacción del estudiante, y una base muy fuerte de promotores. Esto sugiere que los estudiantes están extremadamente satisfechos con la calidad de la educación y los servicios de la universidad, y es muy probable que los recomienden a otros potenciales estudiantes.



ANEXO 02

Afiche de difusión de la encuesta de satisfacción

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
HERMILIO VALDIZAN**

**Opinión  
Tu Importa**

**¡Estudiante  
Valdizano!**

Te invitamos a responder  
nuestra encuesta de nivel  
de satisfacción para  
mejorar la calidad de los  
servicios de la UNHEVAL.

**PERIODO DE EVALUACIÓN  
SEMESTRE 2022 - II**

**ENCUESTA  
NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES VALDIZANOS.**

Oficina de Gestión de la Calidad - UNHEVAL.

 [unheval.edu.pe/ogc](https://unheval.edu.pe/ogc)  [dcalidad@unheval.edu.pe](mailto:dcalidad@unheval.edu.pe)  Oficina de calidad - unheval



ANEXO 03

Encuesta de satisfacción en línea, aplicado a través del intranet estudiante

ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNHEVAL 2023 Cerrar Sesión

Estimado estudiante valdizano,  
Con la finalidad de conocer su grado de satisfacción y mejorar la calidad de los servicios que le brinda la universidad; la Oficina de Gestión de la Calidad de la UNHEVAL le invita a usted a tomarse unos minutos para completar con la mayor sinceridad y seriedad del caso, el siguiente cuestionario: Seleccione una opción por ítem, de acuerdo a la pregunta: **¿Qué tan satisfecho está con?:**

<p><b>1. La difusión por medios de comunicación de los propósitos de la institución y de su Carrera Profesional, para su conocimiento e interiorización (Propósitos: Misión, Visión, Políticas, Objetivos Estratégicos, etc.).</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>	<p><b>2. Las competencias genéricas y específicas establecidos en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional.</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>
<p><b>3. La revisión y actualización periódica del perfil de egreso que se encuentra establecido en el Plan de Estudios o Diseño Curricular de su Carrera Profesional (Perfil de egreso: competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados).</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>	<p><b>4. El contenido del Plan de Estudios o Diseño Curricular vigente de su carrera profesional (El contenido se refiere al: perfil de ingreso, perfil egreso, plan de estudios, malla curricular, sistema de evaluación, etc.).</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>

<p><b>de investigación o tesis de los docentes, estudiantes e investigadores de la UNHEVAL).</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>	<p><b>diferentes actividades necesarias para el funcionamiento de la biblioteca).</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>
<p><b>39. La atención y orientación brindada por parte del personal de Biblioteca.</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>	<p><b>40. La actualización de material bibliográfico físico y virtual, que se encuentran disponibles en la Biblioteca, Biblioteca Virtual y el Repositorio Institucional.</b></p> <p><input type="radio"/> MUY INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> NI SATISFECHO NI INSATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> SATISFECHO</p> <p><input type="radio"/> MUY SATISFECHO</p>

<p><b>41. En la escala del 1 al 10 indique: ¿Qué tan probable es que recomiende estudiar en la UNHEVAL a un amigo, familiar o conocido?</b></p> <input type="text" value="0"/>	<p><b>42. De la manera más breve comente ¿Cuál es el principal problema de satisfacción que puede percibir en la UNHEVAL?</b></p> <input type="text"/>
--	--

**En caso tenga usted un reclamo o queja sírvase a ingresar al siguiente enlace:**  
[https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution\\_id=255](https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=255)

Enviar encuesta