

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

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

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Periodo de evaluación 2023 - II



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023-II

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

Cayhuayna 22 de enero de 2024



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**Dr. Guillermo Augusto Bocangel Weydert
RECTOR**

**Dra. Nancy Guillermina Veramendi Villavicencios
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dr. Víctor Pedro Cuadros Ojeda
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Cpc. Carmela Virginia Llanos Melgarejo
DIRECTORA DE OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

UNIDAD FUNCIONAL DE LICENCIAMIENTO

**Bach. Karin Sherly Pajuelo Soto
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Ing. Jacqueline Jessenia Uruncuy Rosario
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Lic. Marybel Villanueva Rojas
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Cpc. Ernesto Chávez Gamarra
COORDINADOR SISTEMAS ADMINISTRATIVOS**

UNIDAD FUNCIONAL DE ACREDITACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

**Ing. Limber Ortiz Jara
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Lic. Zoraida Raquel Herrera Cuestas
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Ing. Rossy Luz Morales Céspedes
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Ing. Carlos Florencio Rosas Lucas
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

UNIDAD FUNCIONAL DE SISTEMAS DECALIDAD Y MEJORA CONTINUA

**Ing. José Antonio Herrera Caqui
ESPECIALISTA EN CALIDAD**

**Bach. Alison Ariana Albornoz Soto
PRACTICANTE PROFESIONAL**

**Bach. Jhamyne Paula Usuriaga León
PRACTICANTE PROFESIONAL**



CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	6
II.	OBJETIVO	7
2.1.	OBJETIVO GENERAL	7
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
III.	ALCANCE	7
IV.	BASE LEGAL	7
V.	RESUMEN EJECUTIVO	8
VI.	POBLACIÓN Y MUESTRAS.....	14
6.1.	POBLACIÓN	14
6.2.	MUESTRAS	14
6.3.	ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO	16
VII.	DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA	17
VIII.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	19
8.1.	RESULTADOS POR PREGUNTAS Y ESTÁNDARES	19
8.3.	RESULTADOS POR CARRERAS PROFESIONALES	37
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	37	
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	53	
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	55	
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA.....	59	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO.....	63	
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	67	
FACULTAD DE ECONOMÍA	71	
FACULTAD DE PSICOLOGÍA.....	73	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	75	
FACULTAD DE ENFERMERÍA	79	
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.....	81	
FACULTAD DE OBSTETRICIA.....	83	
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	85	
FACULTAD DE MEDICINA	87	
IX.	CONCLUSIONES	91
X.	RECOMENDACIONES	94
XI.	ANEXOS.....	98



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 PRINCIPALES NIVELES DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTAS.....	8
GRÁFICO N° 02 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR ESTÁNDARES Y ESCALAS	9
GRÁFICO N° 03 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR FACTORES Y ESCALAS	9
GRÁFICO N° 04 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL.....	10
GRÁFICO N° 05 INDICES DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL	11
GRÁFICO N° 06 PORCENTAJES PROMEDIOS DE ENCUESTADOS SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS POR CARRERA PROFESIONAL	12
GRÁFICO N° 07 NIVELES NET PROMOTER SCORE POR CARRERA PROFESIONAL	13
GRÁFICO N° 08 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL POR PREGUNTA.....	30
GRÁFICO N° 09 VELOCÍMETRO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR PREGUNTA.....	31
GRÁFICO N° 10 PORCENTAJES PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR AÑO.....	32
GRÁFICO N° 11 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ESTÁNDARES	32
GRÁFICO N° 12 VELOCIMETRO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ESTÁNDARES	33
GRÁFICO N° 13 VELOCIMETRO NET PROMOTER SCORE INSTITUCIONAL	34
GRÁFICO N° 14 DETRACTORES, NEUTRALES Y PROMOTORES	34
GRÁFICO N° 15 NET PROMOTER SCORE POR AÑO.....	35
GRÁFICO N° 16 NIVELES DE NET PROMOTER SCORE POR CARRERA PROFESIONAL	36
GRÁFICO N° 17 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA.....	37
GRÁFICO N° 18 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE LENGUA Y LITERATURA.....	39
GRÁFICO N° 19 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL	41
GRÁFICO N° 20 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE MATEMÁTICA Y FÍSICA.....	43
GRÁFICO N° 21 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES	45
GRÁFICO N° 22 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FÍSICA	47
GRÁFICO N°23 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE.....	49
GRÁFICO N° 24 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y GEOGRÁFICAS	51
GRÁFICO N° 25 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	53



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II**

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 5 de 101

GRÁFICO N° 26 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS.....	55
GRÁFICO N° 27 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	57
GRÁFICO N° 28 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL.....	59
GRÁFICO N° 29 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA	61
GRÁFICO N° 30 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	63
GRÁFICO N° 31 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA	65
GRÁFICO N° 32 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGRONÓMICA.....	67
GRÁFICO N° 33 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	69
GRÁFICO N° 34 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA.....	71
GRÁFICO N° 35 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA	73
GRÁFICO N° 36 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA.....	75
GRÁFICO N° 37 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	77
GRÁFICO N° 38 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.....	79
GRÁFICO N° 39 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.....	81
GRÁFICO N° 40 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA.....	83
GRÁFICO N° 41 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA.....	85
GRÁFICO N° 42 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA	87
GRÁFICO N° 43 PORCENTAJES PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA.....	89



I. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), llevó a cabo una encuesta de satisfacción del **12 de diciembre de 2023** al **04 de enero de 2024**, a través de un cuestionario electrónico implementado en el intranet estudiante; para conocer los niveles de satisfacción de los servicios que brinda la UNHEVAL 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 pregrado de la UNHEVAL, matriculados en el **semestre académico 2023-II**, sobre aspectos relacionados a su experiencia académica y servicios recibidos por parte de la universidad.

Se espera que los resultados obtenidos permitan a la alta dirección de la UNHEVAL y de las carreras profesionales, identificar riesgos, limitaciones y buenas prácticas llevadas a cabo, con la finalidad de identificar condiciones que requiera de mayor atención y así emprender acciones de mejora.

La encuesta aplicada, consta de **36 preguntas** elaboradas en base a las dimensiones, factores y estándares del modelo de acreditación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), con la finalidad de recopilar información acerca de los requisitos de este modelo y emprender mejoras pertinentes.

Finalmente, con estos resultados se busca fortalecer los propósitos de la institución, que se han orientado en los últimos años a lograr la acreditación, el mejoramiento continuo de la UNHEVAL y sus carreras profesionales, aumentando su competitividad, la satisfacción de los estudiantes y de la comunidad universitaria en general.



II. OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción y opinión de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL según aspectos relacionados a la percepción de los servicios.
- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL según los Estándares del Modelo de Acreditación SINEACE.¹
- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL según los Factores del Modelo de Acreditación SINEACE.
- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL por carrera profesional.
- Identificar la probabilidad de recomendación de los estudiantes de pregrado de la UNHEVAL y oportunidades de mejora 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 académico **2023-II**.

IV. BASE LEGAL

- Plan Estratégico Institucional 2023 - 2026 de la UNHEVAL.
- Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- Resolución de Presidencia N° 022-2016-SINEACE-CDAH-P, Aprobación del Modelo de Acreditación para Programas de Estudio de Educación Superior Universitaria.

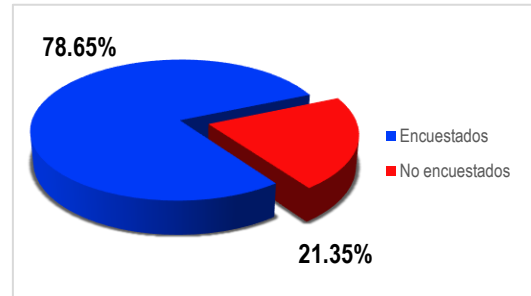
¹ En relación con los siguientes estándares de acreditación del Modelo de Acreditación SINEACE: Estándar 05. Pertinencia de perfil de egreso, Estándar 06. Revisión del perfil de egreso, Estándar 10: Características del Plan de Estudio, Estándar 11. Enfoque por competencias, Estándar 12. Articulación con I+D+i tecnológica y responsabilidad social, Estándar 13. Movilidad, Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento, Estándar 15. Plana docente adecuada, Estándar 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

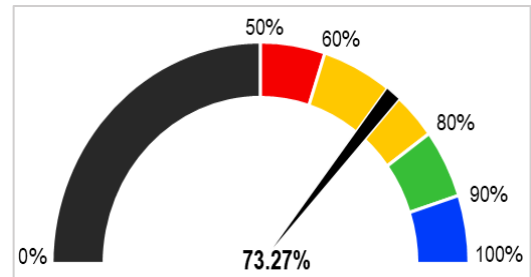
PARTICIPACIÓN:

Se alcanzó una participación de **5,413** estudiantes de pregrado de las 27 carreras profesionales, que representa el **78.65%** del total de estudiantes matriculados en el semestre académico **2023-II**.



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL:

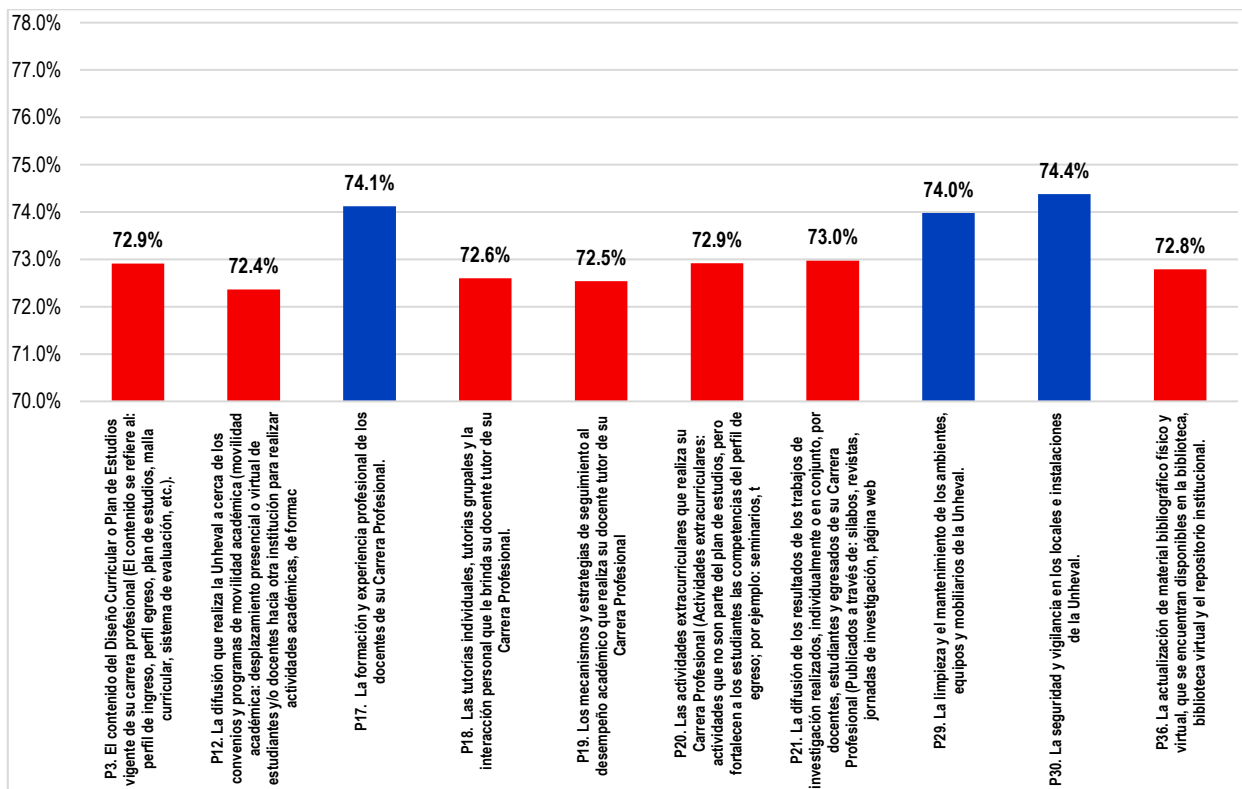
El índice de satisfacción alcanzado fue de **3.663** sobre **5.000**, que representa un nivel de satisfacción de **“Regular”**²; es decir, **73.27%** de nivel de satisfacción global de los servicios prestados por la universidad. la tasa de variación respecto al semestre **2022-II** fue de **+2.36%**.



NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTAS:

En la siguiente gráfica se muestran los aspectos que cuentan con mayor y menor grado de satisfacción³.

GRÁFICO N° 01 PRINCIPALES NIVELES DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTAS



Fuente: Elaboración propia

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

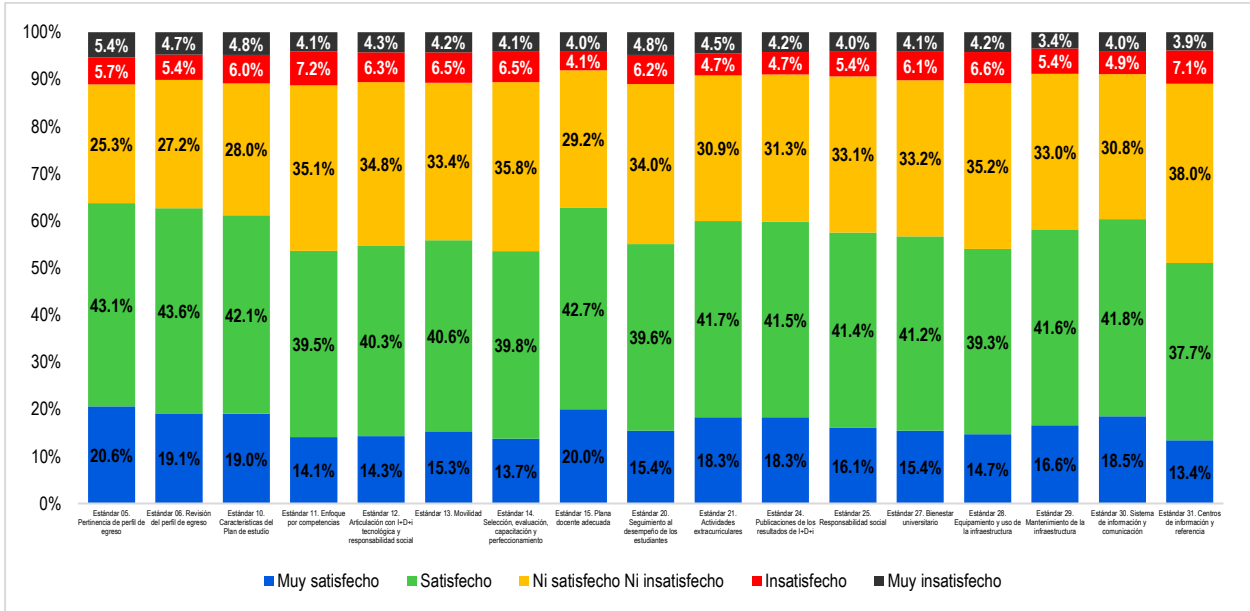
³ 10% superiores y 20% inferiores



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 SINEACE.

GRÁFICO N° 02 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR ESTÁNDARES Y ESCALAS

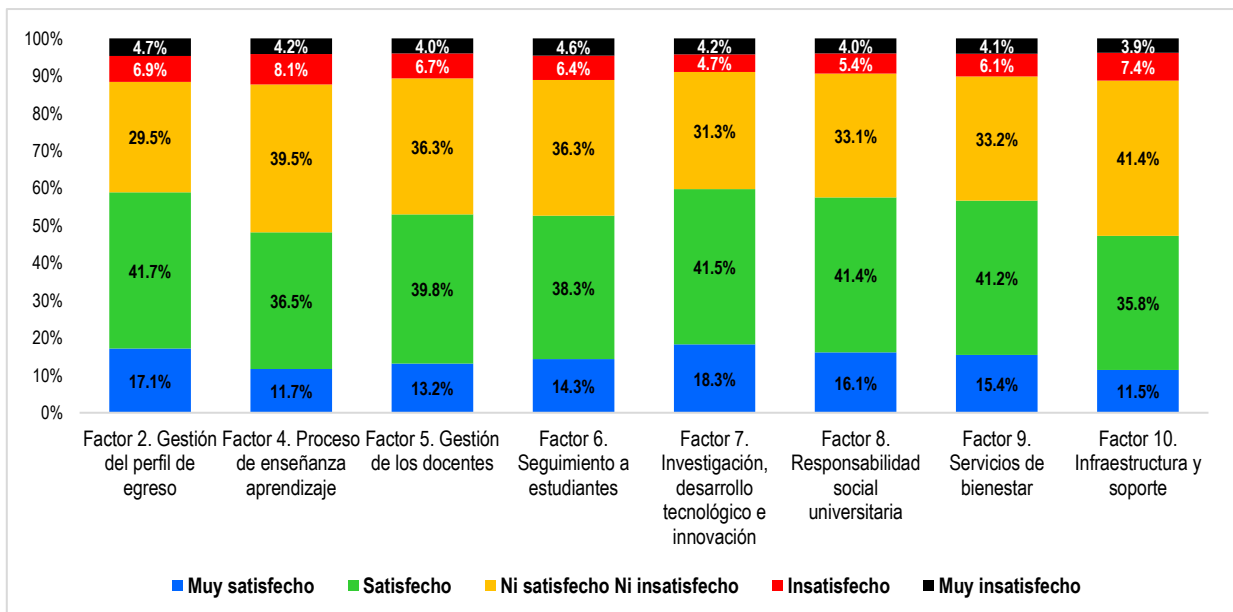


Fuente: Elaboración propia

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° 03 NIVELES DE SATISFACCIÓN POR FACTORES Y ESCALAS



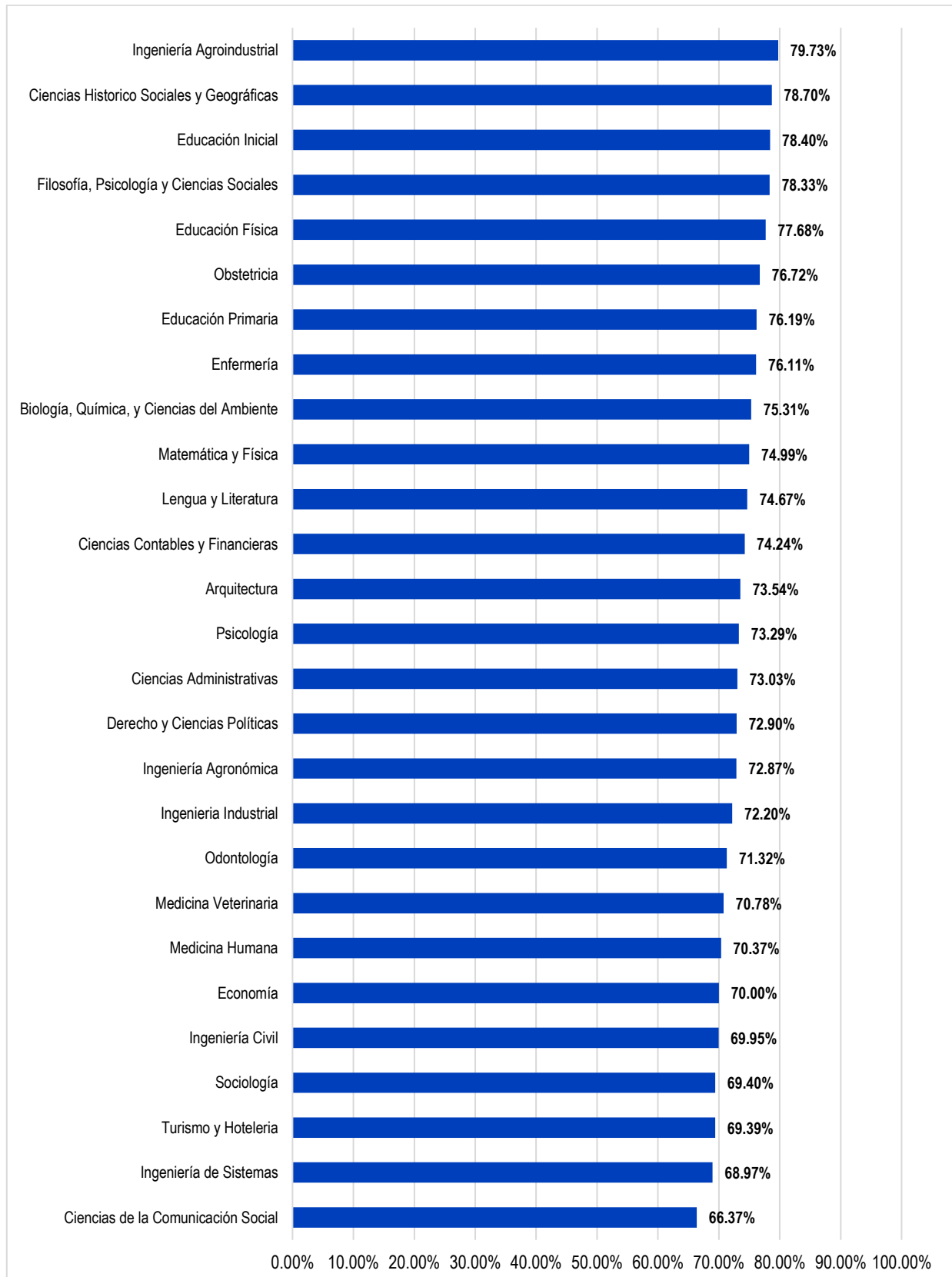
Fuente: Elaboración propia



NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL:

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

GRÁFICO N° 04 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL



Fuente: Elaboración propia



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

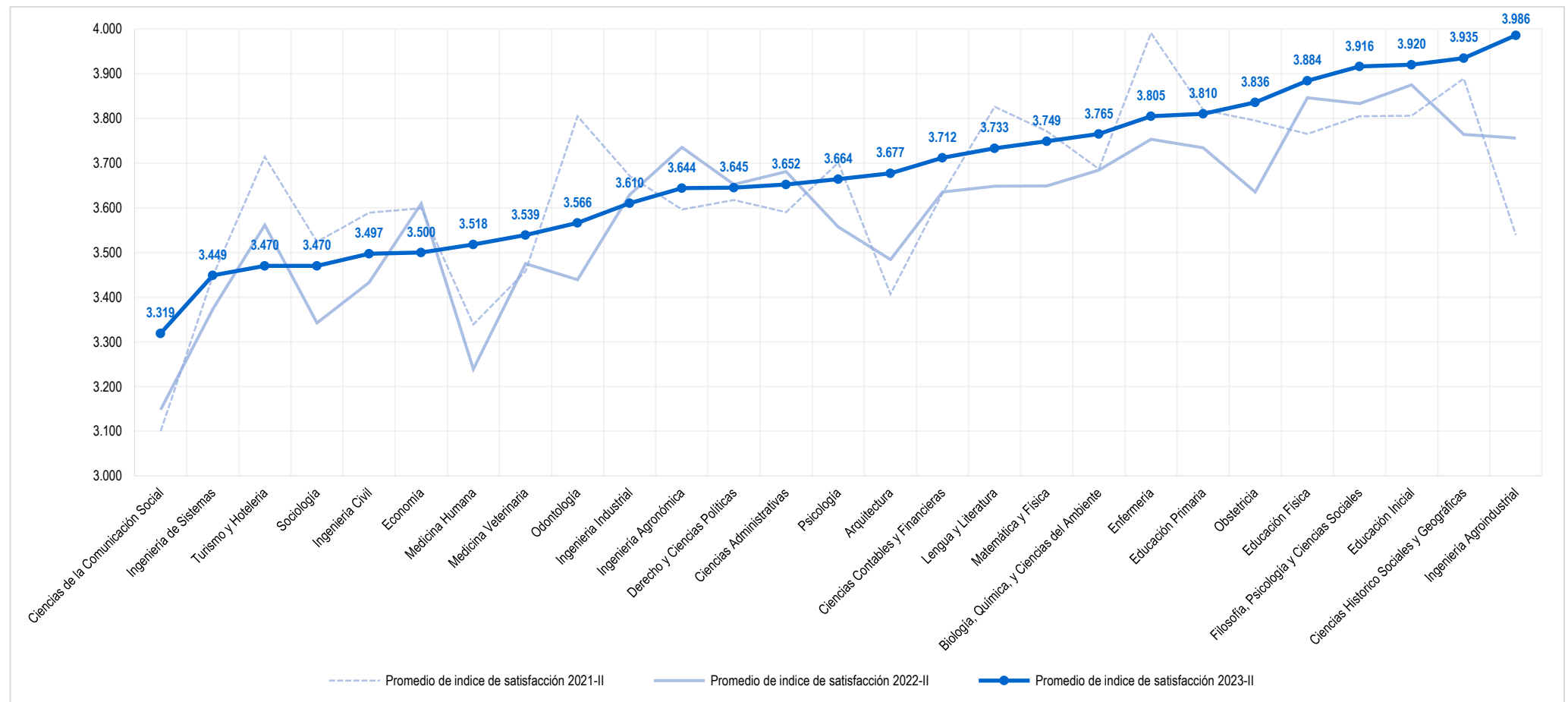
Versión: V.1.0

Página: 11 de 101

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y PORCENTAJES PROMEDIO DE ENCUESTADOS SATISFECHOS Y MUY 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 académicos: 2021-II, 2022-II y 2023-II, calculados por cada una de las carreras profesionales.

GRÁFICO N° 05 INDICES DE SATISFACCIÓN POR CARRERA PROFESIONAL



Fuente: Elaboración propia



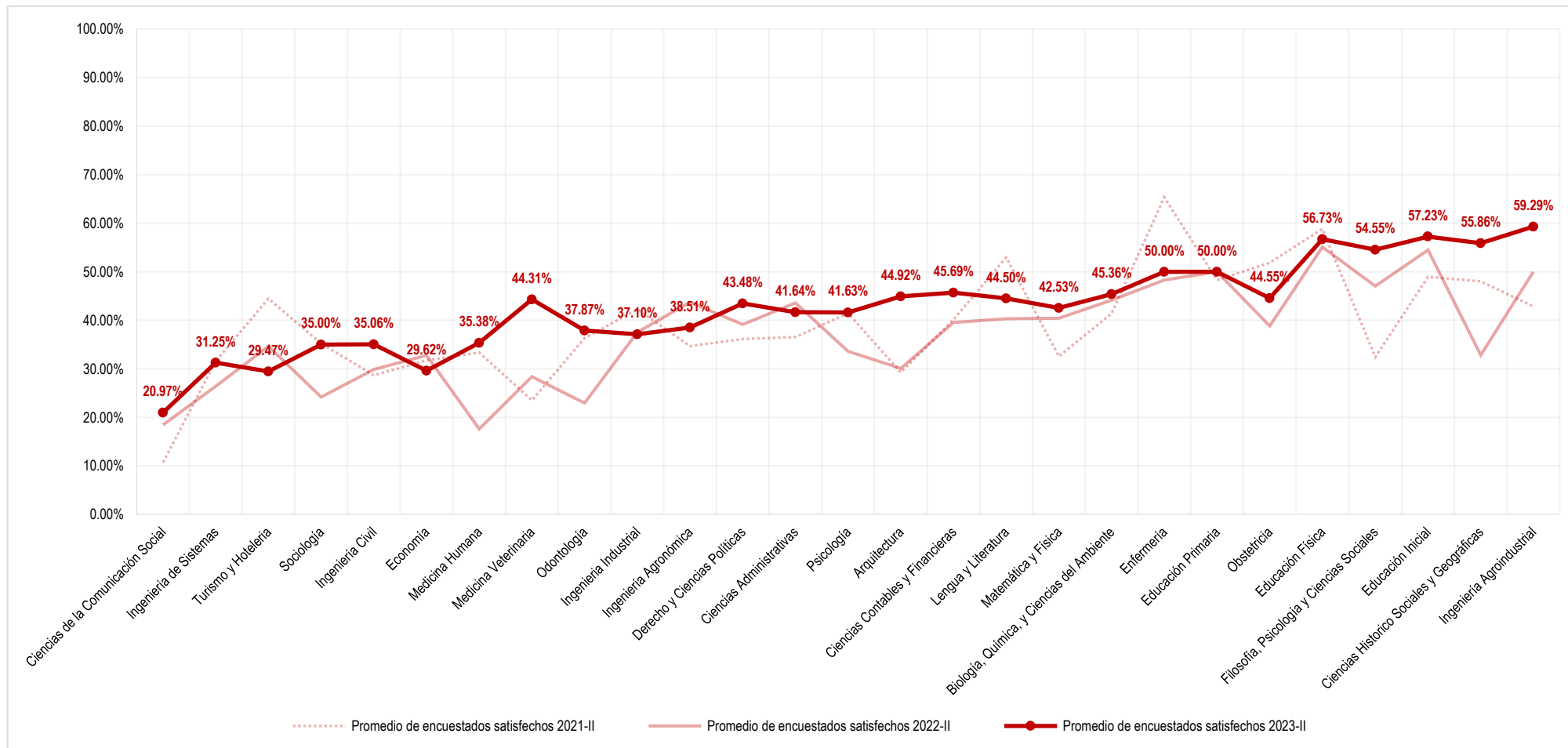
INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 12 de 101

GRÁFICO N° 06 PORCENTAJES PROMEDIOS DE ENCUESTADOS SATISFECOS Y MUY SATISFECOS POR CARRERA PROFESIONAL

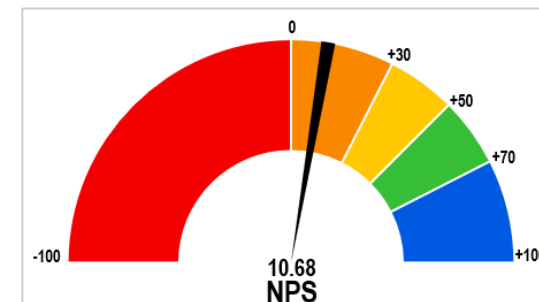


Fuente: Elaboración propia



NET PROMOTER SCORE (NPS) INSTITUCIONAL

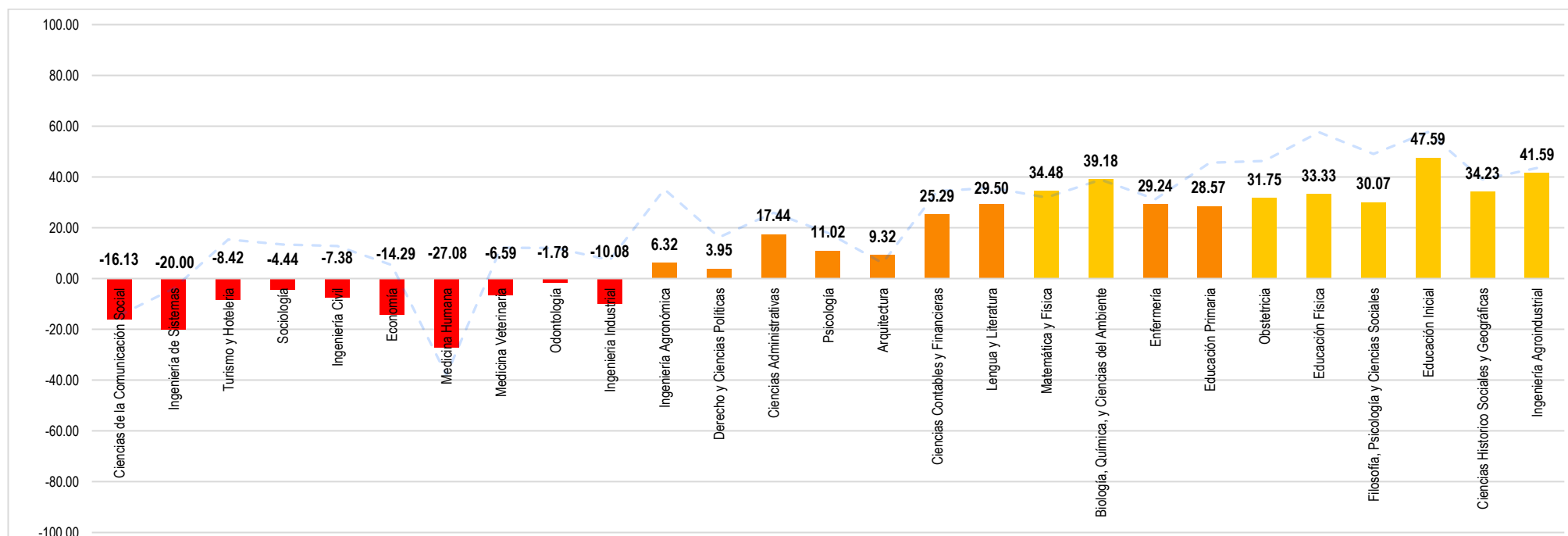
La puntuación **NPS** obtenida, fue de **10.68**, que representa un nivel de satisfacción **“Bueno”**⁴; es decir que la universidad tuvo un nivel aceptable de satisfacción entre los estudiantes de sus carreras profesionales de pregrado (ver Anexo 01).



NET PROMOTER SCORE (NPS) POR CARRERA PROFESIONAL

En el siguiente gráfico se muestra los resultados **NPS** alcanzado para el semestre académico **2023-II** en las **27 carreras profesionales de pregrado** de la UNHEVAL.

GRÁFICO N° 07 NIVELES NET PROMOTER SCORE POR CARRERA PROFESIONAL



Fuente: Elaboración propia

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



VI. POBLACIÓN Y MUESTRAS

6.1. POBLACIÓN

La población estuvo delimitada por **6,882** estudiantes de pregrado⁵ pertenecientes a las 14 facultades y 27 carreras profesionales de la UNHEVAL, matriculados en el semestre académico **2023-II**.

6.2. MUESTRAS

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

Para el cálculo de las muestras por carrera profesional se utilizó la siguiente fórmula:

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

- Tamaño de la población (N): N° de estudiantes por carrera profesional
- Nivel de confianza 95% $\rightarrow (Z_{\alpha}) = 1.96$
- Error de estimación máximo aceptado (e): 3.00⁶%
- Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (p): 50%
- Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (q): 50%
- Muestra (n): Cálculo por cada carrera profesional.

La cantidad de estudiantes de pregrado que respondieron la encuesta alcanzo un total de **6,300**; sin embargo, para fines de la presente encuesta se requirió la participación de **5,413** (las demás encuestas fueron descartadas aleatoriamente).

En el Cuadro N° 01 se observa la participación de los estudiantes que son las muestras calculadas por cada carrera profesional.

CUADRO N° 01 MUESTRAS

FACULTAD	CARRERA PROFESIONAL	NÚMERO DE ESTUDIANTES VALDIZANOS	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE ESTUDIANTES	PARTICIPACION DE ESTUDIANTES EN ENCUESTA	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE PARTICIPANTES
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Educación Primaria	240	3.49%	196	3.62%
	Lengua Y Literatura	246	3.57%	200	3.69%
	Educación Inicial	196	2.85%	166	3.07%
	Matemática Y Física	207	3.01%	174	3.21%
	Filosofía, Psicología Y Ciencias Sociales	165	2.40%	143	2.64%
	Educación Física	204	2.96%	171	3.16%
	Biología, Química Y Ciencias Del Ambiente	108	1.57%	97	1.79%
	Ciencias Histórico Sociales y Geográficas	124	1.80%	111	2.05%

⁵ Unidad de Procesos Académicos - Reporte de número de estudiantes matriculados: 2022-II

⁶ Error de tamaño de muestra del 3.0%



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 15 de 101

FACULTAD	CARRERA PROFESIONAL	NÚMERO DE ESTUDIANTES	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE ESTUDIANTES	PARTICIPACION DE ESTUDIANTES EN ENCUESTA	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL DE PARTICIPANTES
Ciencias Contables Y Financieras	Ciencias Contables Y Financieras	515	7.48%	348	6.43%
Ingeniería Industrial Y De Sistemas	Ingeniería de Sistemas	309	4.49%	240	4.43%
	Ingeniería Industrial	323	4.69%	248	4.58%
Ingeniería Civil Y Arquitectura	Ingeniería Civil	363	5.27%	271	5.01%
	Arquitectura	302	4.39%	236	4.36%
Ciencias Administrativas Y Turismo	Ciencias Administrativas	381	5.54%	281	5.19%
	Turismo y Hotelería	106	1.54%	95	1.76%
Ciencias Agrarias	Ingeniería Agronómica	208	3.02%	174	3.21%
	Ingeniería Agroindustrial	136	1.98%	113	2.09%
Economía	Economía	396	5.75%	287	5.30%
Psicología	Psicología	317	4.61%	245	4.53%
Ciencias Sociales	Sociología	216	3.14%	180	3.33%
	Ciencias de la Comunicación Social	141	2.05%	124	2.29%
Enfermería	Enfermería	302	4.39%	236	4.36%
Derecho Y Ciencias Políticas	Derecho y Ciencias Políticas	333	4.84%	253	4.67%
Obstetricia	Obstetricia	262	3.81%	211	3.90%
Medicina Veterinaria Y Zootecnia	Medicina Veterinaria	198	2.88%	167	3.09%
Medicina	Odontología	200	2.91%	169	3.12%
	Medicina Humana	384	5.58%	277	5.12%
TOTAL		6882	100.00%	5413	100.00%

Fuente: Elaboración propia

De los resultados se puede observar que:

- Las muestras calculadas por cada carrera profesional suman un total de **5413** estudiantes encuestados.
- La carrera profesional con mayor número de estudiantes de pregrado, en el semestre académico **2023-II**, es **Ciencias Contables y Financieras** con el **7.48%** de la población total; mientras que la carrera con menor número de estudiantes de pregrado es **Turismo y Hotelería y Biología, química y ciencia del ambiente** con el **1.54%** y el **1.57%** respectivamente de la población total.



6.3. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

Para medir la confiabilidad del instrumento utilizado; se calculó el Índice alfa de Cronbach, haciendo uso del programa estadístico SPSS®. Este índice de medición evalúa la magnitud en que los ítems correspondientes al cuestionario están correlacionados. Su medición va de 0 a 1, siendo 0.70 el valor mínimo aceptado; por debajo de este valor, se entiende como una inconsistencia del instrumento utilizado y los valores que sean cercanos a 1 representan un nivel alto de confiabilidad. Para una mayor demostración del resultado a presentar; aparte de utilizar el programa SPSS®, se realizó el cálculo del alfa de Cronbach mediante la fórmula de varianza de ítems:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

- Alfa de Cronbach: α
- Varianza del ítem (Vi): Varianza por cada pregunta
- Número de ítems (K): 36 preguntas
- Varianza del total por encuestado: Vt : Varianza de la suma de las respuestas por cada una de las 5413 encuestas.

A continuación, se muestra el valor calculado del índice alfa de Cronbach.

CUADRO N° 02 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.991	36

Fuente: *Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN:

- El cuadro N°02 representa la cantidad de preguntas que se ha realizado con respecto al nivel de satisfacción con una escala del **1** al **5**; siendo estas un total de **36 preguntas**.
- El resultado del alfa de Cronbach evaluado por el programa estadístico SPSS® es de **0.991**; es decir un **99.1%**.
- Este resultado obtenido según la teoría mencionada por el alfa de Cronbach; representa un índice alto, es decir el cuestionario aplicado presenta una alta confiabilidad porque su valor de **0.991** es muy cercano a **1.00**.



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II**

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 17 de 101

VII. DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta fue elaborada en base a las Dimensiones, Factores y Estándares del Modelo de Acreditación SINEACE (tomando en cuenta aquellos estándares que mencionen o hagan referencia con satisfacción del servicio), con un total de 36 ítems; adicionalmente 01 ítem para medir el NPS y 01 pregunta abierta.

CUADRO N° 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA ENCUESTA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	FACTORES	ESTÁNDARES	N°	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 2. Gestión del perfil de egreso	Estándar 05. Pertinencia de perfil de egreso	1	El perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional. (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados)		
				Estándar 06. Revisión del perfil de egreso	2	La actualización periódica del perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional. (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 10. Características del Plan de estudio	3	El contenido del Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional (El contenido se refiere al: perfil de ingreso, perfil egreso, plan de estudios, malla curricular, sistema de evaluación, etc.).
						Estándar 11. Enfoque por competencias	4	La actualización y el desarrollo de los contenidos temáticos programados en los sílabos de los cursos, y planeación didáctica de los módulos y proyectos formativos de su carrera profesional.
						Estándar 11. Enfoque por competencias	5	La manera que se complementa la formación teórica y práctica durante el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos de su carrera profesional.
						Estándar 11. Enfoque por competencias	6	Las tareas y actividades que asignan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su carrera profesional.
						Estándar 11. Enfoque por competencias	7	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	8	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 enseñanza a través de estrategias vinculadas a la investigación; es decir donde la investigación es una herramienta del proceso de enseñanza-aprendizaje).
						Estándar 12. Articulación con I+D+i tecnológica y responsabilidad social	9	Las líneas de investigación vinculadas a 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).
						Estándar 12. Articulación con I+D+i tecnológica y responsabilidad social	10	La participación conjunta de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación, proyección social, extensión cultural y medio ambiente.
						Estándar 13. Movilidad	11	Los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas.
						Estándar 13. Movilidad	12	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	13	El dominio teórico y práctico de los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos.
						Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	14	Las metodologías de enseñanza - aprendizaje que emplean los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos.
						Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	15	Los medios y recursos empleados por los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos.
						Estándar 14. Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento	16	La disponibilidad y comunicación personal que mantiene los docentes de su carrera profesional durante y después del desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos.
						Estándar 15. Plana docente adecuada	17	La formación y experiencia profesional de los docentes de su carrera profesional.
		Factor 6. Seguimiento a estudiantes				Estándar 20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	18	Las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional.
						Estándar 20. Seguimiento al desempeño de los estudiantes	19	Los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza su docente tutor de su carrera profesional (
						Estándar 21. Actividades extracurriculares	20	Las actividades extracurriculares que realiza su carrera profesional (Actividades extracurriculares: actividades que no son parte del plan de estudios, pero fortalecen a los estudiantes las competencias del perfil de egreso; por ejemplo: seminarios, talleres, conversatorios, eventos deportivos y culturales, etc.).
		Factor 7. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación				Estándar 24. Publicaciones de los resultados de I+D+i	21	La difusión de los resultados de los trabajos de investigación realizados, individualmente o en conjunto, por docentes, estudiantes y egresados de su carrera profesional (Publicados a través de: sílabos, revistas, jornadas de investigación, página web, etc.).
		Factor 8. Responsabilidad social universitaria				Estándar 25. Responsabilidad social	22	Las actividades de proyección social, extensión cultural y medio ambiente de acuerdo con la naturaleza de la enseñanza-aprendizaje e investigación que realiza su carrera profesional.



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 18 de 101

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	FACTORES	ESTÁNDARES	N°	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 3. Soporte Institucional	Factor 8. Responsabilidad social universitaria	Estándar 25. Responsabilidad social	23	La difusión por medios de comunicación de los resultados de los proyectos de proyección social, extensión cultural y medio ambiente, realizados por los docentes y estudiantes (Medios de comunicación: página web, banners, redes sociales, etc.).
			Factor 9. Servicios de bienestar	Estándar 27. Bienestar universitario	24	Los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario (servicios complementarios: psicopedagogía, comedor universitario, servicios de salud, transportes, servicio social, biblioteca, talleres deportivos y talleres de arte y cultura).
				Estándar 27. Bienestar universitario	25	La difusión por medios de comunicación de los servicios complementarios 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	26	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	27	Los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las instalaciones de la UNHEVAL y su carrera profesional (Oficinas administrativas, sala de docentes, auditorios, biblioteca, sala de estudios, áreas comunes, espacios recreativos, jardines, etc.).
				Estándar 28. Equipamiento y uso de la infraestructura	28	Los equipos informáticos, aula virtual y el soporte necesario para el desarrollo de actividades académicas de manera virtual (<i>Aula Virtual: entorno digital donde docentes y estudiantes comparten contenidos en tiempo real y en el que se pueden atender consultas, dudas, evaluaciones, etc.</i>).
				Estándar 29. Mantenimiento de la infraestructura	29	La limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL.
				Estándar 29. Mantenimiento de la infraestructura	30	La seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL.
				Estándar 30. Sistema de información y comunicación	31	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	32	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	33	El Repositorio Institucional de la UNHEVAL (Repositorio Institucional: Plataforma digital que almacena, preserva, conserva y difunde los trabajos de investigación (tesis) de estudiantes e investigadores de la UNHEVAL).
				Estándar 31. Centros de información y referencia	34	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	35	La atención y orientación brindada por parte del personal no docente de la Biblioteca.
			Estándar 31. Centros de información y referencia	36	La actualización de material bibliográfico físico y virtual , que se encuentran disponibles en la biblioteca, biblioteca virtual y el repositorio institucional.	
PREGUNTAS GENERALES					37	En la escala del 1 al 10 indique: ¿Qué tan probable es que recomiende estudiar en la UNHEVAL a un amigo, familiar o conocido?
					38	De la manera más breve comente ¿Cuál es el principal problema de satisfacción que puede percibir en la UNHEVAL?
					39	En caso tenga usted un reclamo o queja sírvase a ingresar al siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=255

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

Fuente: Elaboración propia

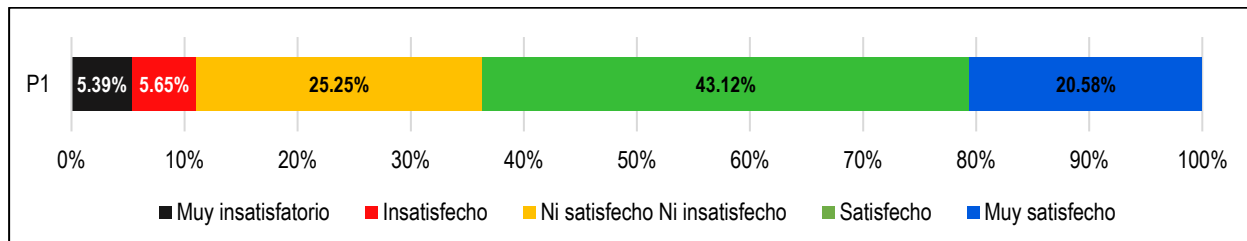


VIII. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

8.1. RESULTADOS POR PREGUNTAS Y ESTÁNDARES

ESTÁNDAR 05. PERTINENCIA DEL PERFIL DE EGRESO

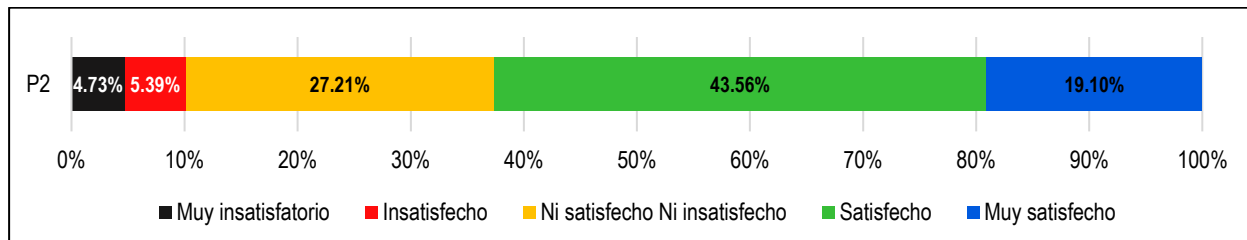
Pregunta 1. ¿Qué tan satisfecho está con el perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P1	3.68	1.03	1.00	5.00

ESTÁNDAR 06. REVISIÓN DEL PERFIL DE EGRESO

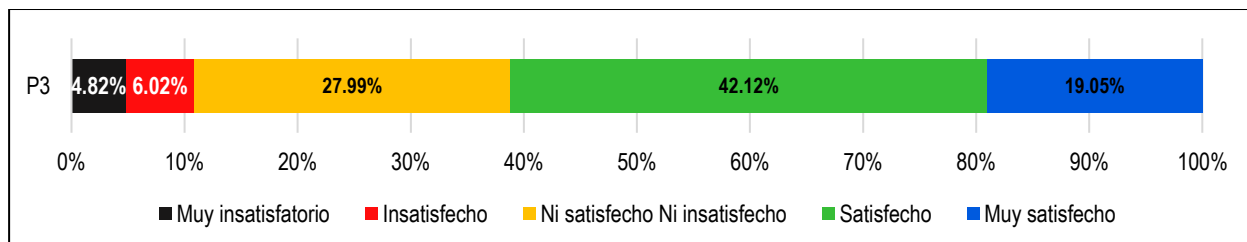
Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho está con la actualización periódica del perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional?



Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P2	3.67	1.00	1.00	5.00

ESTÁNDAR 10. CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE ESTUDIO

Pregunta 3. ¿Qué tan satisfecho está con el contenido del Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional?

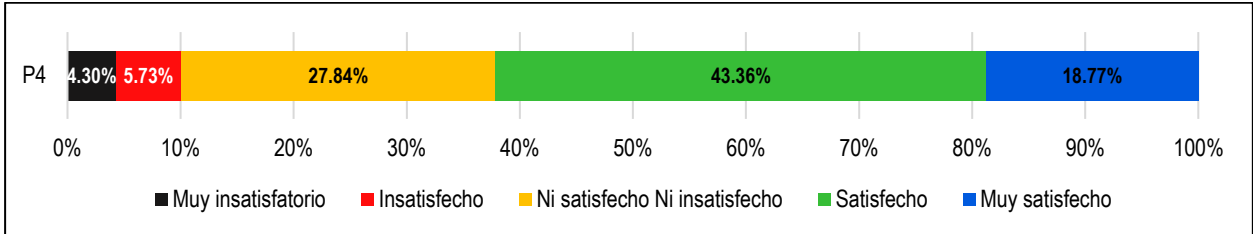


Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P3	3.65	1.01	1.00	5.00

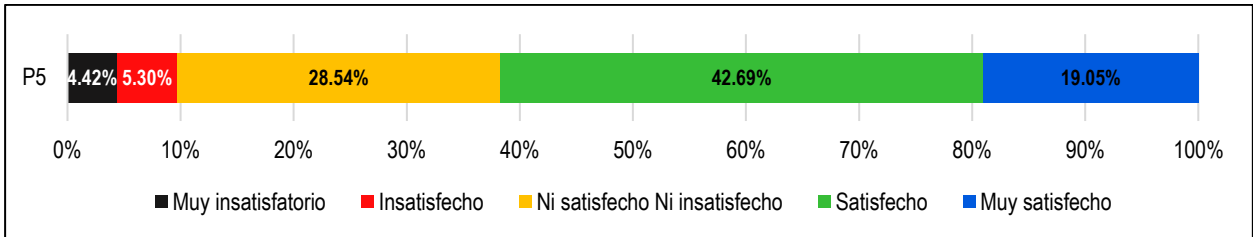


ESTÁNDAR 11. ENFOQUE POR COMPETENCIAS

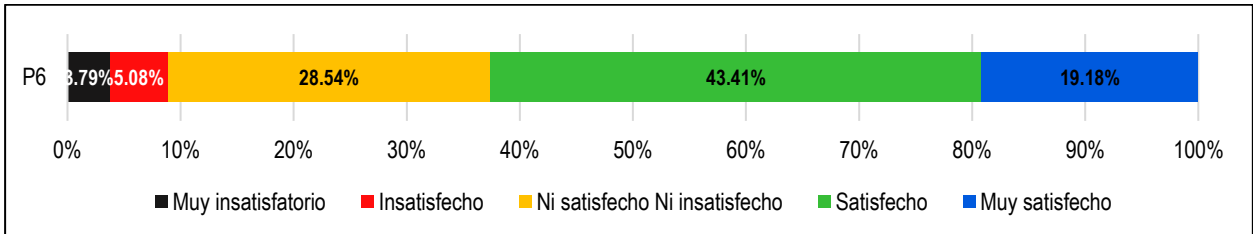
Pregunta 4. ¿Qué tan satisfecho esta con la actualización y el desarrollo de los contenidos temáticos programados en los sílabos de los cursos, y planeación didáctica de los módulos y proyectos formativos de su carrera profesional?



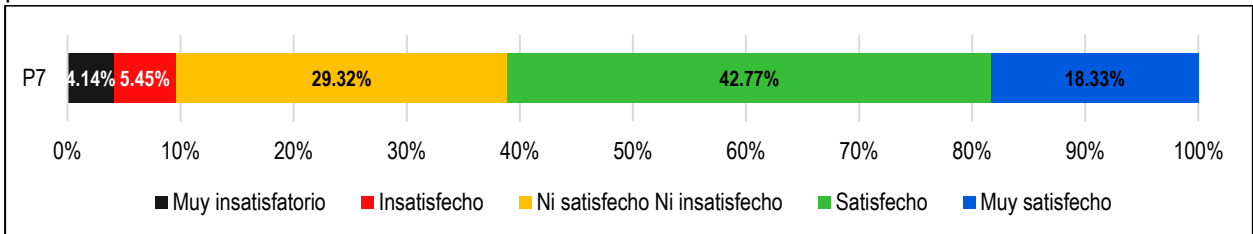
Pregunta 5. ¿Qué tan satisfecho esta con la manera que se complementa la formación teórica y práctica durante el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos de su carrera profesional?



Pregunta 6. ¿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 7: ¿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?

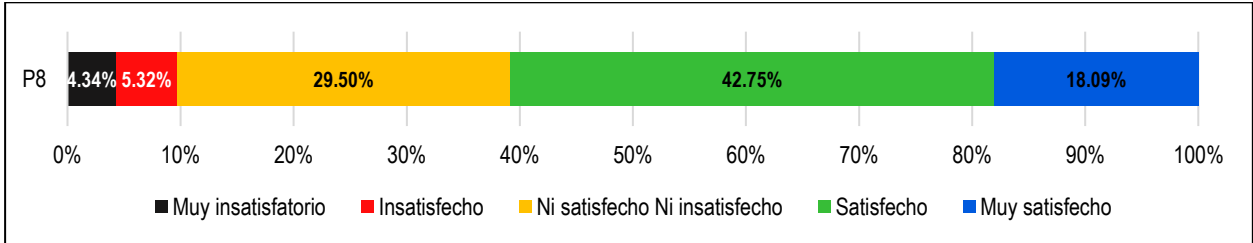


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P4	3.67	3.67	0.99	1.00	5.00
P5	3.67		0.99	1.00	5.00
P6	3.69		0.96	1.00	5.00
P7	3.66		0.97	1.00	5.00

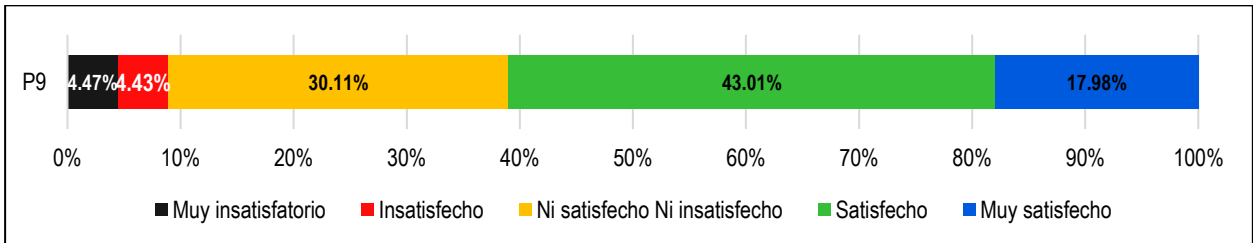


ESTÁNDAR 12. ARTICULACIÓN CON I+D+I TECNOLÓGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

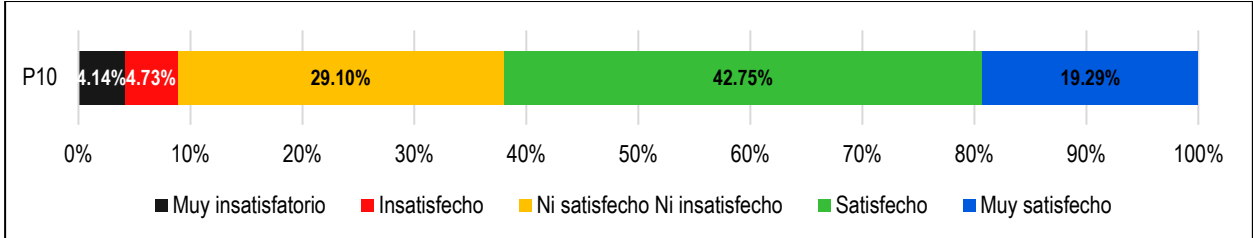
Pregunta 8: ¿Qué tan satisfecho está con las tareas y actividades orientadas a la investigación formativa y responsabilidad social desarrollados por los docentes de su carrera profesional?



Pregunta 9: ¿Qué tan satisfecho está con las líneas de investigación vinculadas a su carrera profesional?



Pregunta 10: ¿Qué tan satisfecho está con la participación conjunta de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación, proyección social, extensión cultural y medio ambiente?

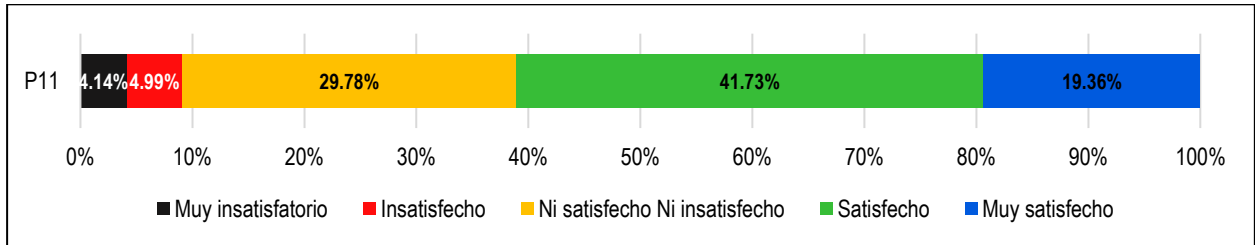


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P8	3.65	3.66	0.98	1.00	5.00
P9	3.66		0.97	1.00	5.00
P10	3.68		0.97	1.00	5.00

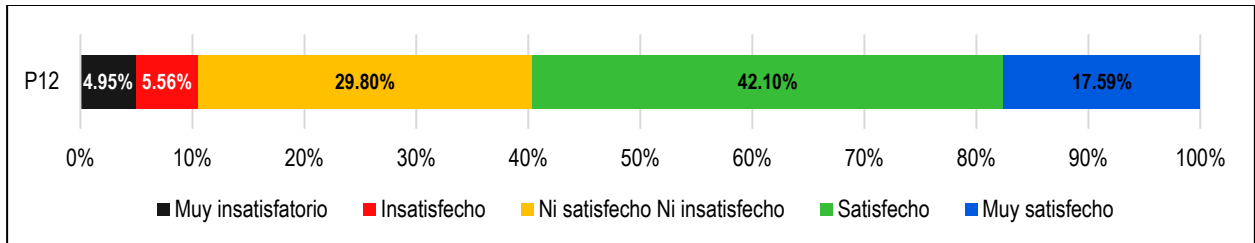


ESTÁNDAR 13: MOVILIDAD

Pregunta 11: ¿Qué tan satisfecho está con los convenios que mantiene y ejecuta su carrera profesional con instituciones externas?



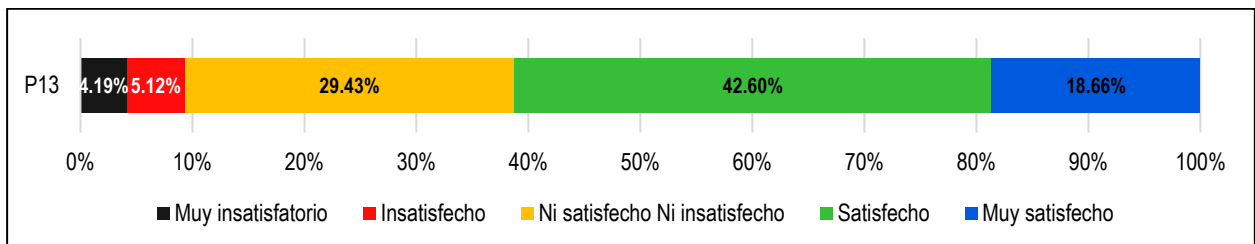
Pregunta 12: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica?



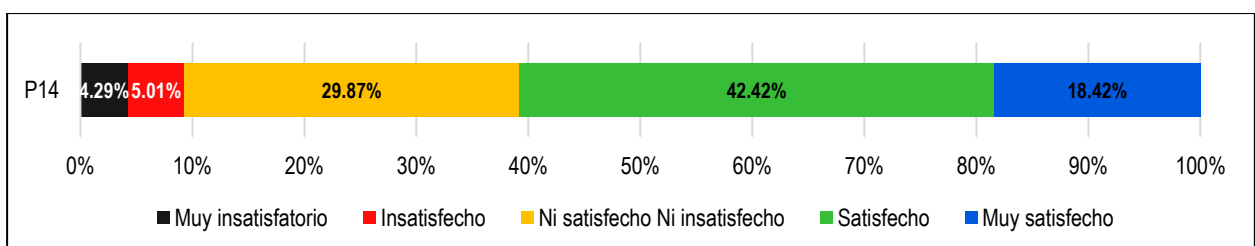
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P11	3.67	3.64	0.98	1.00	5.00
P12	3.62		1.00	1.00	5.00

ESTÁNDAR 14: SELECCIÓN, EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO

Pregunta 13: ¿Qué tan satisfecho está con el dominio teórico y práctico de los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos?

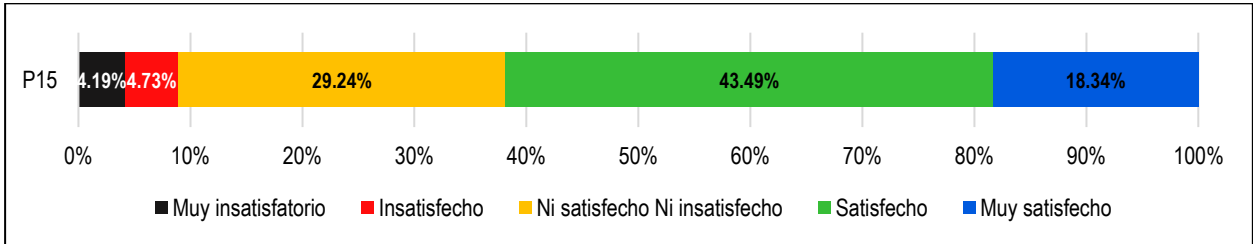


Pregunta 14: ¿Qué tan satisfecho está con las metodologías de enseñanza - aprendizaje que emplean los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos?

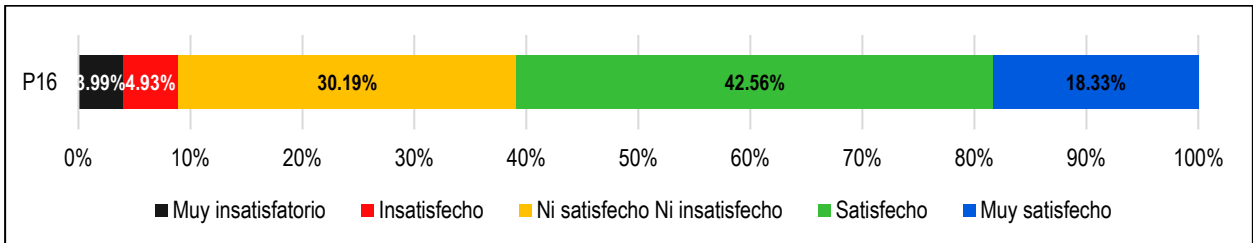




Pregunta 15: ¿Qué tan satisfecho está con los medios y recursos empleados por los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos?



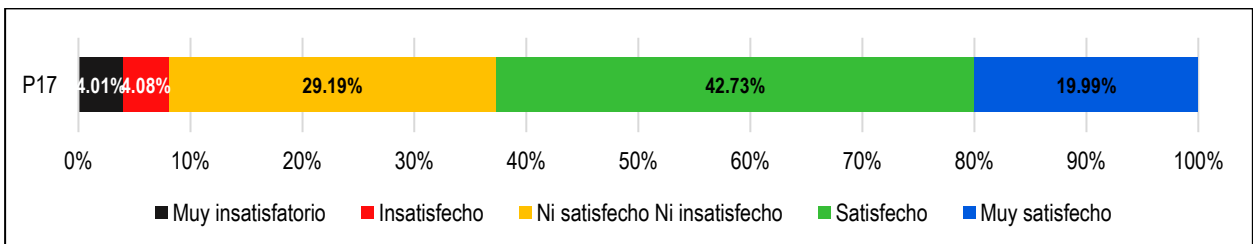
Pregunta 16: ¿Qué tan satisfecho está con la disponibilidad y comunicación personal que mantiene los docentes de su carrera profesional durante y después del desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos?



Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P13	3.66	3.66	0.97	1.00	5.00
P14	3.66		0.98	1.00	5.00
P15	3.67		0.97	1.00	5.00
P16	3.66		0.96	1.00	5.00

ESTÁNDAR 15: PLANA DOCENTE ADECUADA

Pregunta 17: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su carrera profesional?

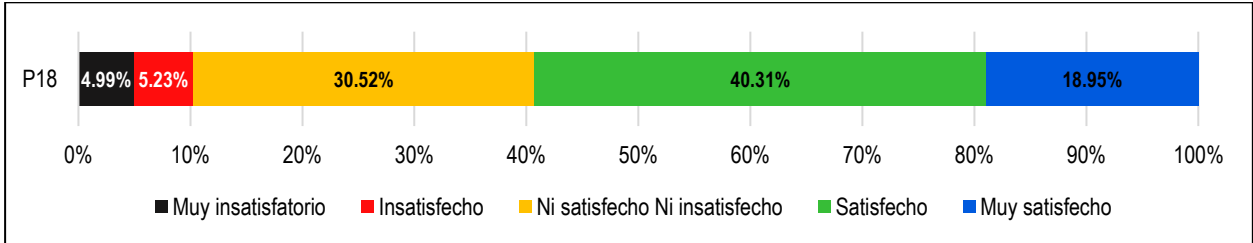


Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P17	3.71	0.96	1.00	5.00

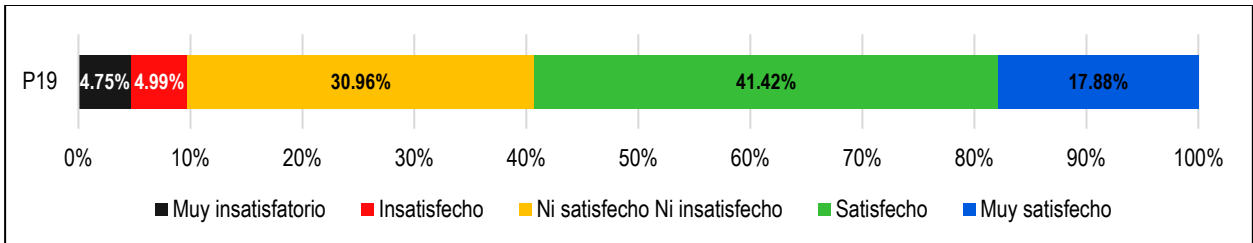


ESTÁNDAR 20: SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES

Pregunta 18: ¿Qué tan satisfecho está con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional?



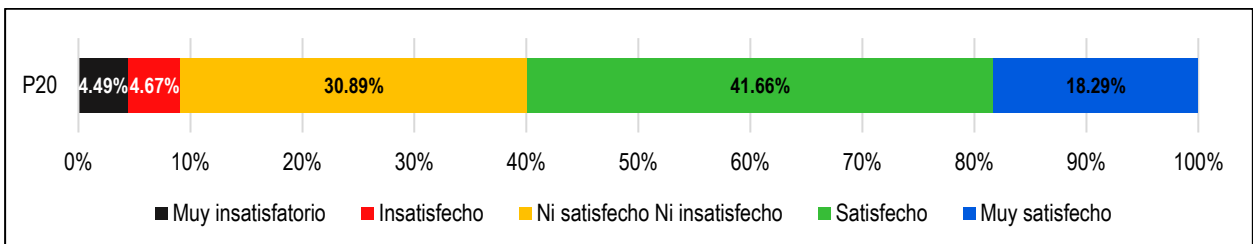
Pregunta 19: ¿Qué tan satisfecho está con los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza su docente tutor de su carrera profesional?



Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P18	3.63	3.63	1.01	1.00	5.00
P19	3.63		0.99	1.00	5.00

ESTÁNDAR 21: ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Pregunta 20: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades extracurriculares que realiza su carrera profesional?

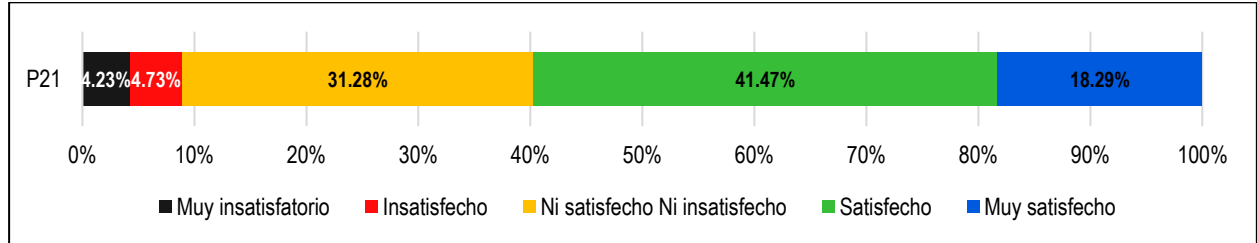


Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P20	3.65	0.98	1.00	5.00



ESTÁNDAR 24: PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS I+D+I

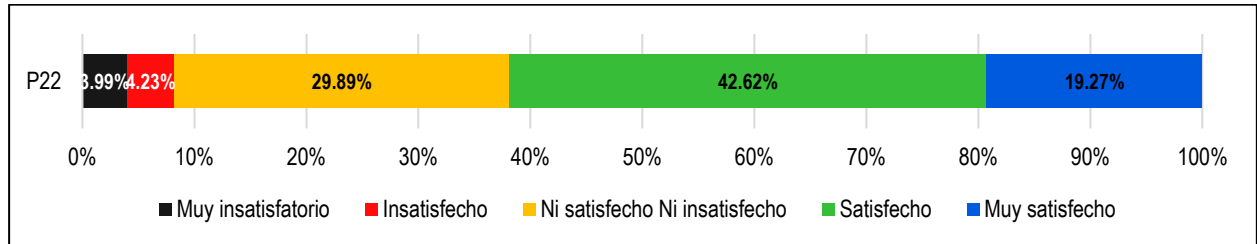
Pregunta 21: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión de los resultados de los trabajos de investigación realizados, individualmente o en conjunto, por docentes, estudiantes y egresados de su carrera profesional?



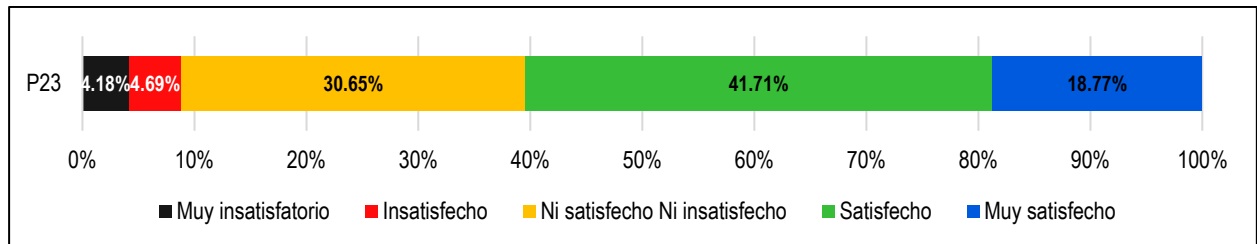
Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P21	3.65	0.97	1.00	5.00

ESTÁNDAR 25: RESPONSABILIDAD SOCIAL

Pregunta 22: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de proyección social, extensión cultural y medio ambiente de acuerdo con la naturaleza de la enseñanza-aprendizaje e investigación que realiza su carrera profesional?



Pregunta 23: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los resultados de los proyectos de proyección social, extensión cultural y medio ambiente, realizados por los docentes y estudiantes?

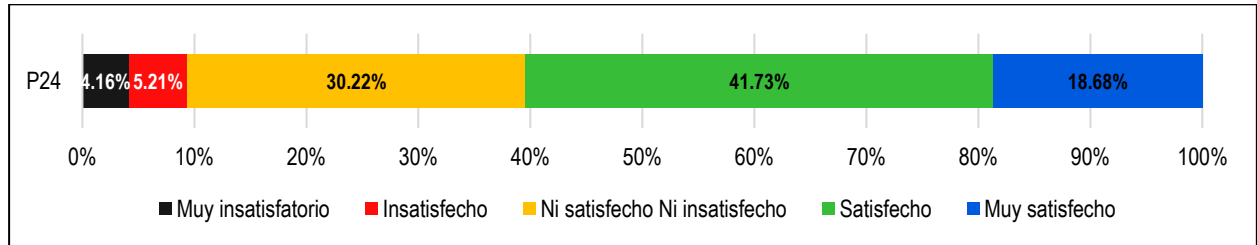


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P22	3.69	3.67	0.96	1.00	5.00
P23	3.66		0.97	1.00	5.00

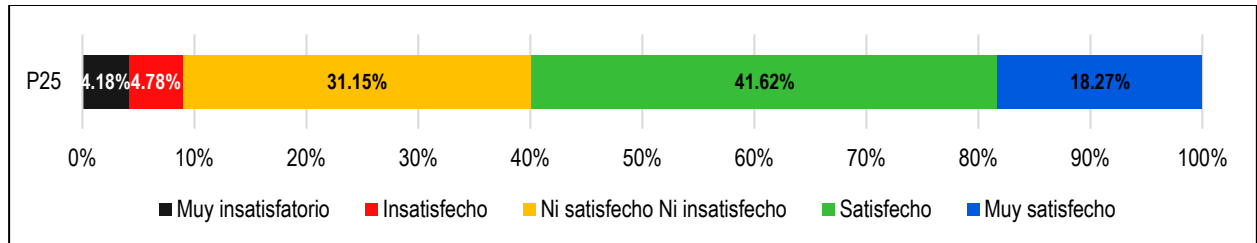


ESTÁNDAR 27: BIENESTAR UNIVERSITARIO

Pregunta 24: ¿Qué tan satisfecho está con los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?



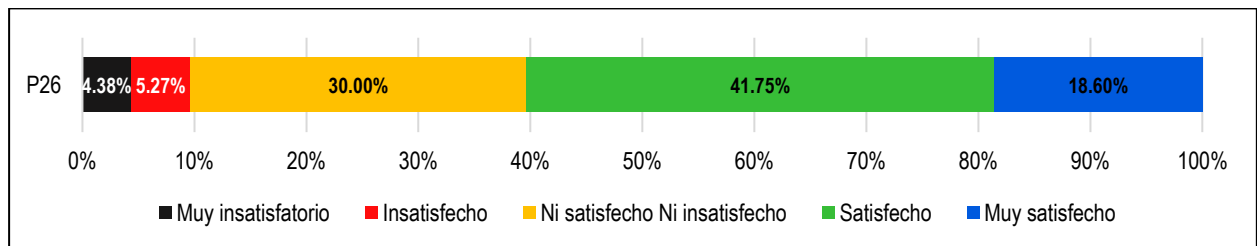
Pregunta 25: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión por medios de comunicación de los servicios complementarios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario?



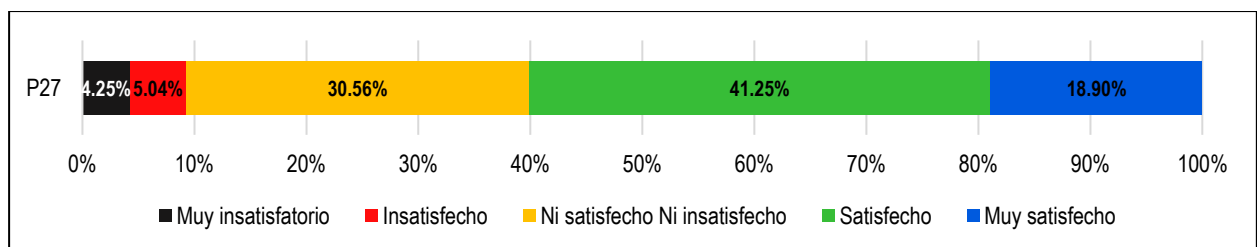
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P24	3.66	3.65	0.98	1.00	5.00
P25	3.65		0.97	1.00	5.00

ESTÁNDAR 28: EQUIPAMIENTO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Pregunta 26: ¿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?

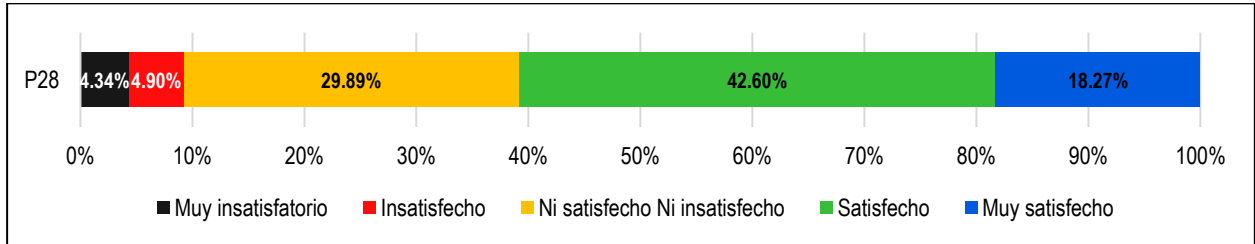


Pregunta 27: ¿Qué tan satisfecho está con Los ambientes, mobiliarios y equipamiento de las instalaciones de la UNHEVAL y su carrera profesional?





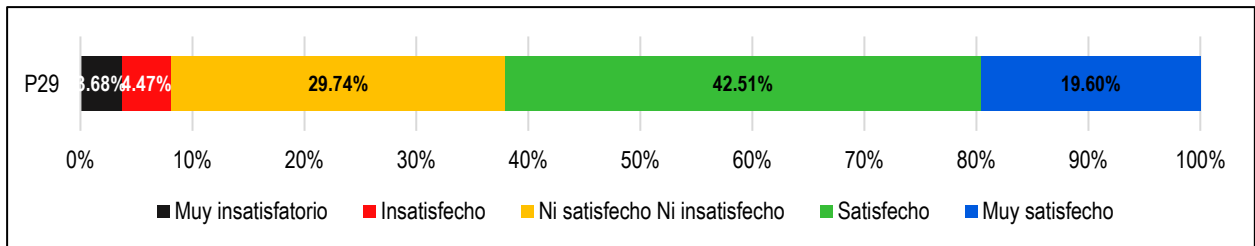
Pregunta 28: ¿Qué tan satisfecho está con los equipos informáticos, aula virtual y el soporte necesario para el desarrollo de actividades académicas de manera virtual?



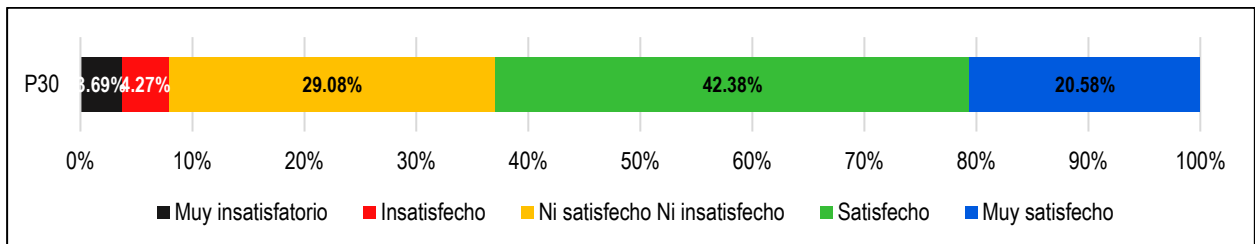
Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P26	3.65	3.66	0.98	1.00	5.00
P27	3.66		0.98	1.00	5.00
P28	3.66		0.97	1.00	5.00

ESTÁNDAR 29: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Pregunta 29: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL?



Pregunta 30: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL?

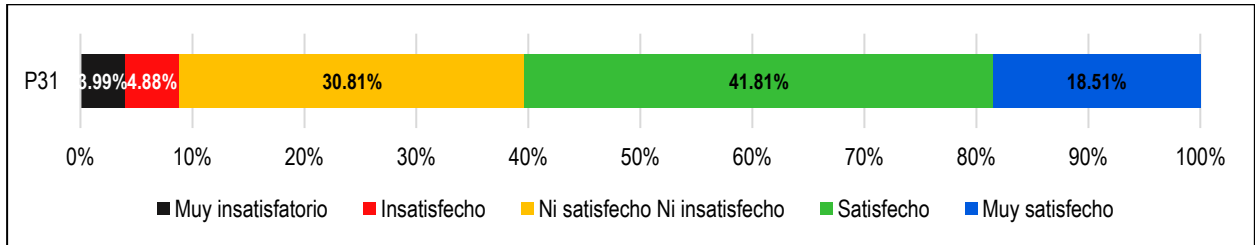


Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P29	3.70	3.71	0.96	1.00	5.00
P30	3.72		0.96	1.00	5.00



ESTÁNDAR 30: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

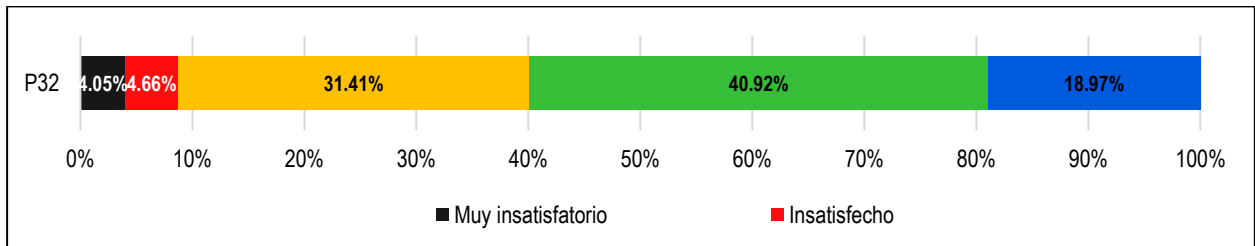
Pregunta 31: ¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación para la notificación y difusión de información de su interés?



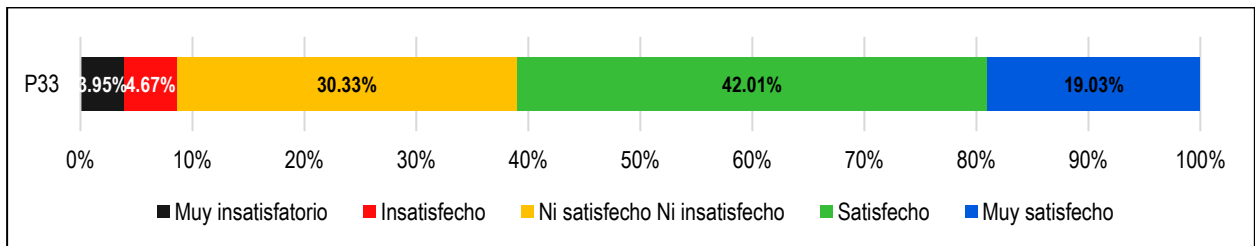
Ítem	Media	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P31	3.66	0.97	1.00	5.00

ESTÁNDAR 31: CENTROS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

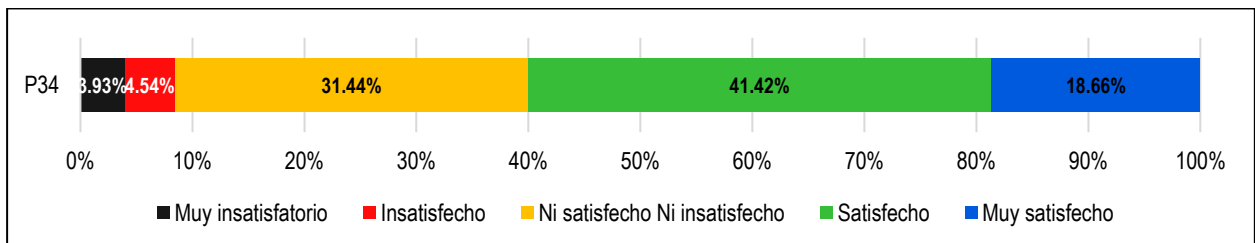
Pregunta 32: ¿Qué tan satisfecho está con la Biblioteca Virtual (e-libro) de la UNHEVAL?



Pregunta 33: ¿Qué tan satisfecho está con el Repositorio Institucional de la UNHEVAL?

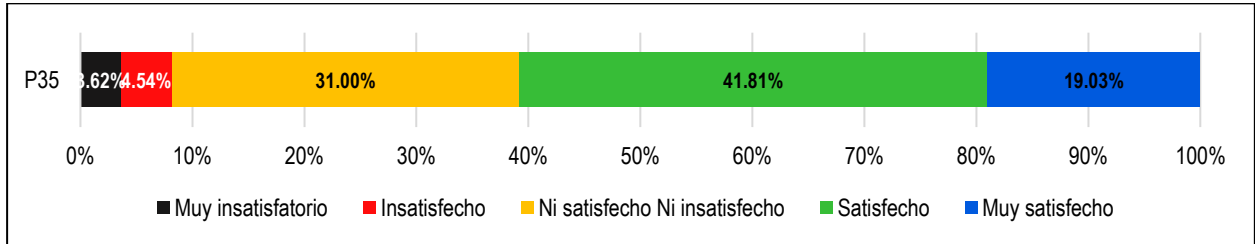


Pregunta 34: ¿Qué tan satisfecho está con el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria de la UNHEVAL?

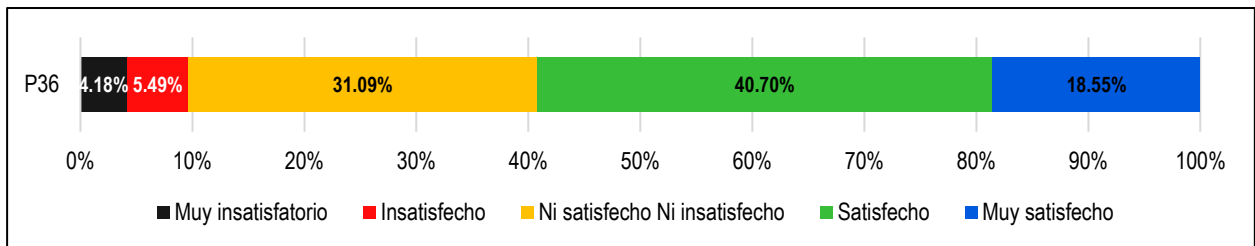




Pregunta 35: ¿Qué tan satisfecho está con la atención y orientación brindada por parte del personal no docente de la Biblioteca?



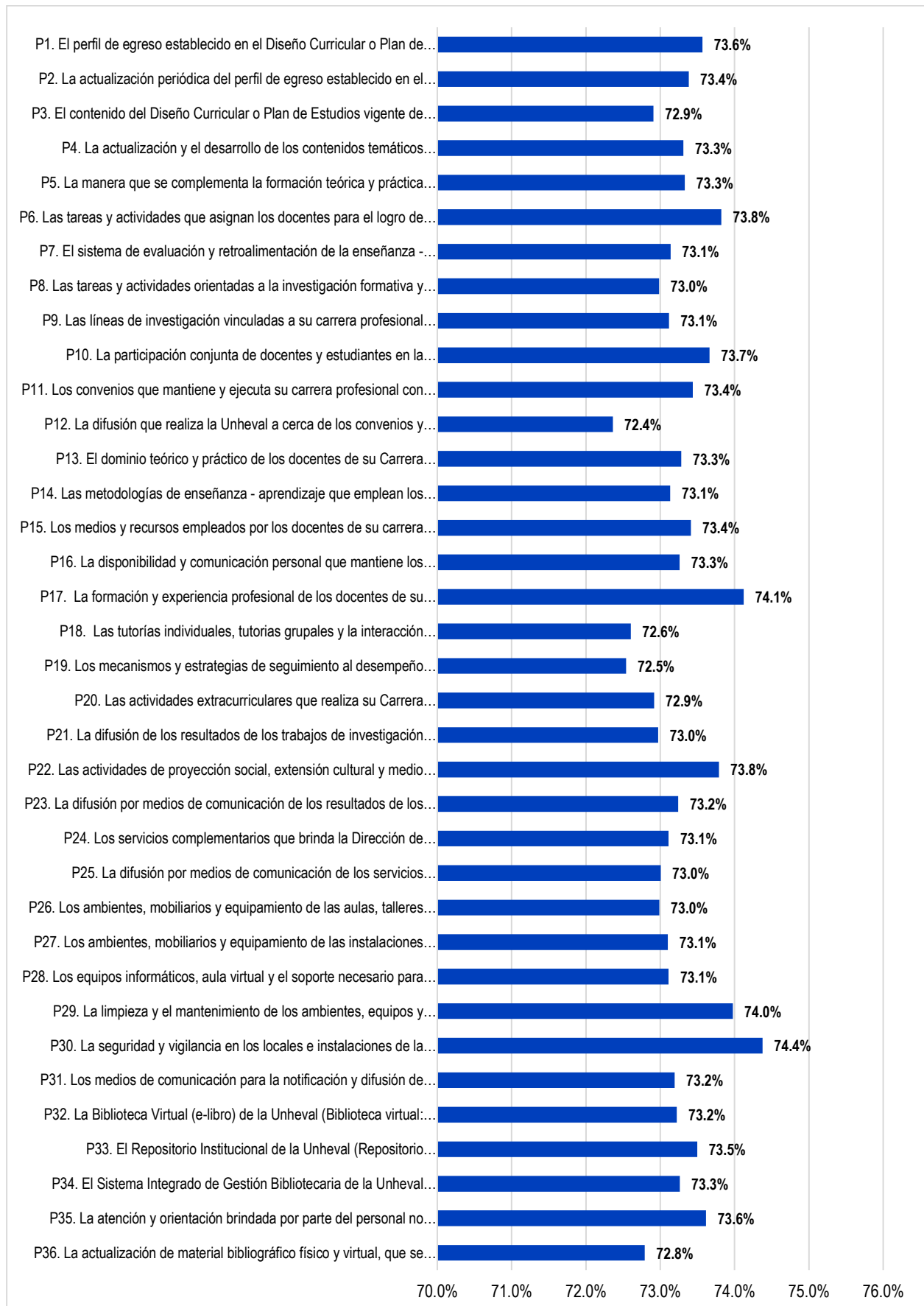
Pregunta 36: ¿Qué tan satisfecho está con la actualización de material bibliográfico físico y virtual, que se encuentran disponibles en la biblioteca, biblioteca virtual y el repositorio institucional?



Ítem	Media	Media del Estándar	Desviación Estándar	Mínimo estadístico	Máximo estadístico
P32	3.66	3.66	0.97	1.00	5.00
P33	3.67		0.96	1.00	5.00
P34	3.66		0.96	1.00	5.00
P35	3.68		0.95	1.00	5.00
P36	3.64		0.98	1.00	5.00



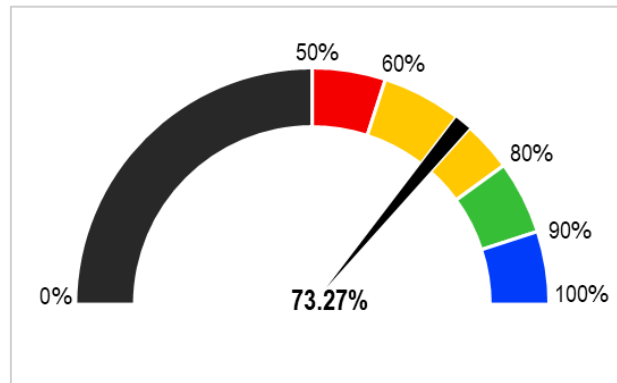
GRÁFICO N° 08 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL POR PREGUNTA



Fuente: Elaboración propia



GRÁFICO N° 09 VELOCÍMETRO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR PREGUNTA



Fuente: Elaboración propia

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 **2023-II**, fue de **3.663** sobre **5.000**, que representa un **73.27%** de promedio de satisfacción global; además, se puede observar una tasa de variación del **+2.355%** en comparación con el índice de satisfacción calculado para el periodo **2022-II (3.579)**.

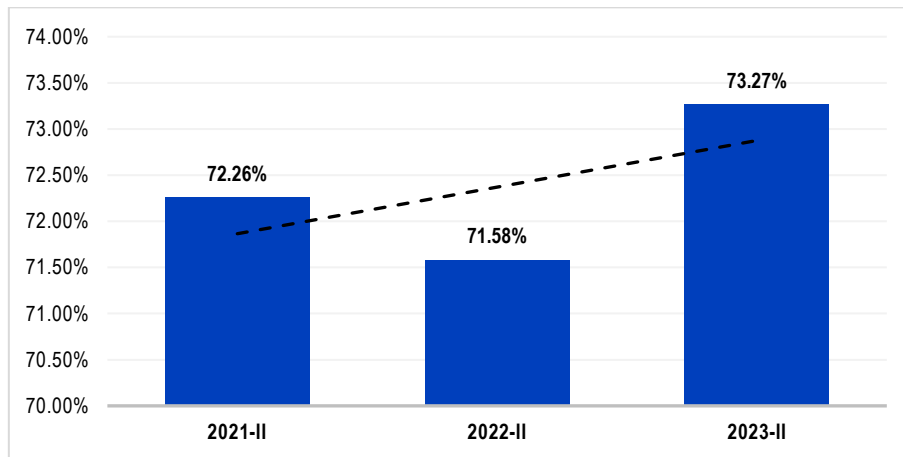
Es importante señalar que la **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho está con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL? y **Pregunta 17**: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su carrera profesional? lograron un **mayor promedio de satisfacción**, con un **74.4%** y **74.1%** respectivamente, seguido de la **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL? con un **74.0%**.

Por otro lado, **los ítems que lograron un menor promedio de satisfacción** fueron: **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica? con un **72.4%**, la **Pregunta 19**: ¿Qué tan satisfecho está con los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza su docente tutor de su carrera profesional? Con un **72.5%**, la **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional? Con un **72.6%**, la **Pregunta 36**: ¿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? Con un **72.8%**, la **Pregunta 3**: ¿Qué tan satisfecho está con el contenido del Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional? y la **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades extracurriculares que realiza su carrera profesional?; ambos con un **72.9%** y la **Pregunta 21**: ¿Qué tan satisfecho está con la difusión de los resultados de los trabajos de investigación realizados, individualmente o en conjunto, por docentes, estudiantes y egresados de su carrera profesional? con un **73.0%**.



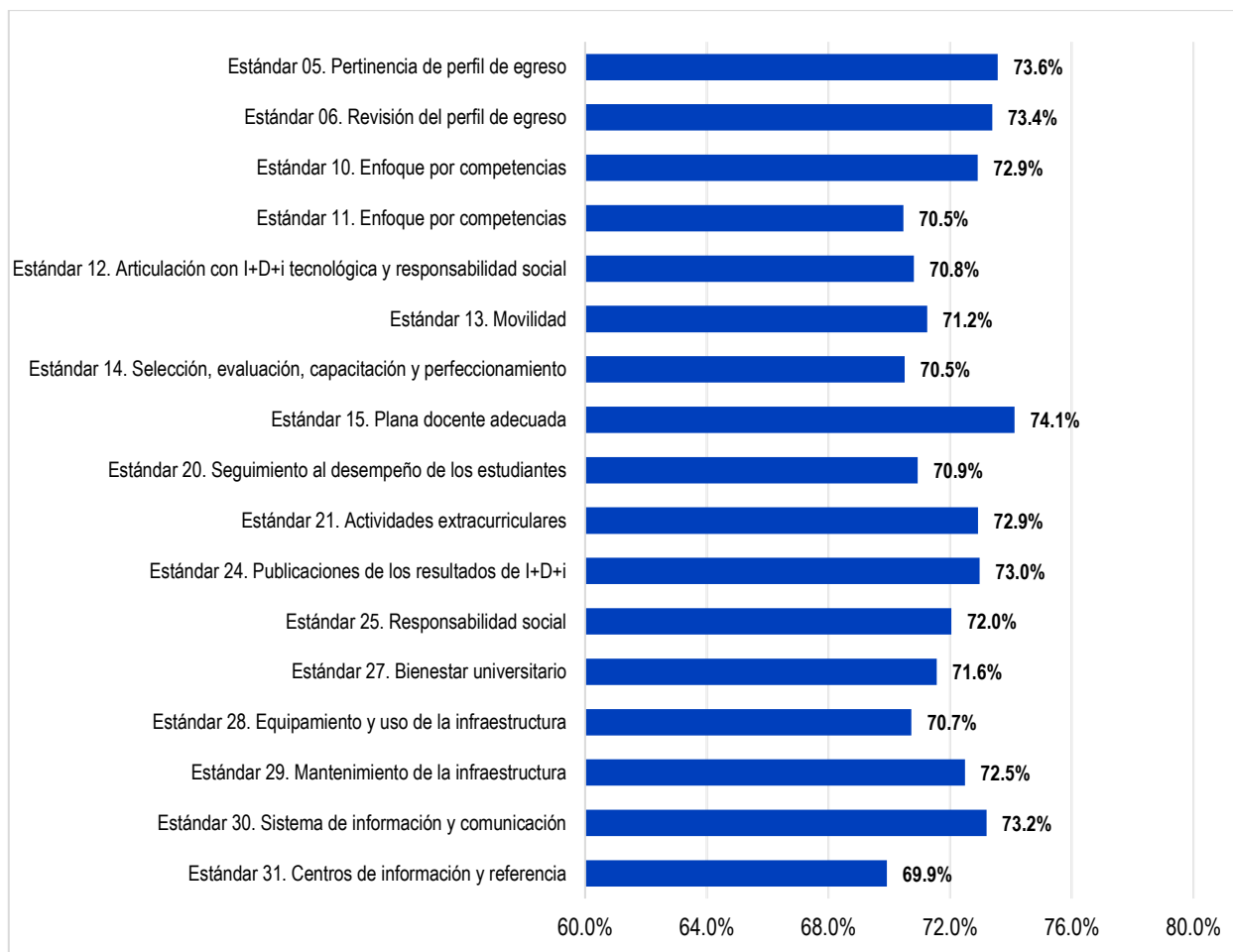
Por otro lado, se puede observar también que el promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos de acuerdo a las preguntas realizadas, representa el **42.07%**, del total cuyo valor tiene una tasa de variación positiva de **+16.78%** respecto al semestre **2022-II (36.02%)**.

GRÁFICO N° 10 PORCENTAJES PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR AÑO



Fuente: *Elaboración propia*

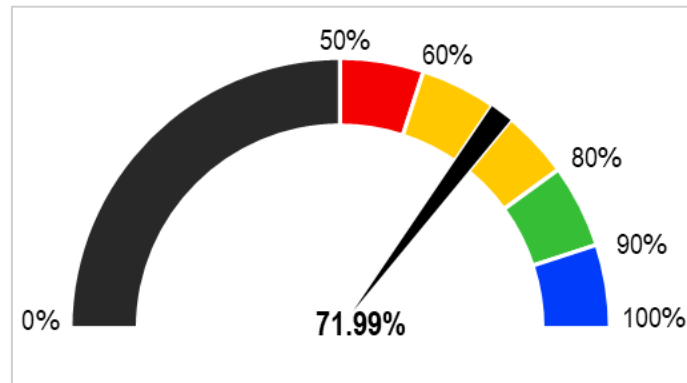
GRÁFICO N° 11 PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ESTÁNDARES



Fuente: *Elaboración propia*



GRÁFICO N° 12 VELOCÍMETRO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ESTÁNDARES



Fuente: Elaboración propia

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 **2023-II**, fue de **3.599** sobre **5.000**, que representa un **71.99%** de promedio de satisfacción global; además, se puede observar una tasa de variación del **+2.516%** en comparación con el índice de satisfacción calculado para el periodo **2022-II (3.511)**.

Es importante señalar que los estándares que lograron alcanzar un mayor promedio de satisfacción fueron el **Estándar 15: Plana docente adecuada** y el **Estándar 5: Pertinencia de perfil de egreso** obteniendo un **74.1%** y **73.6%** respectivamente; así mismo el **Estándar 6: Revisión del perfil de egreso** y el **Estándar 30: Sistema de información y comunicación** lograron un **73.4%** y **73.2%** respectivamente.

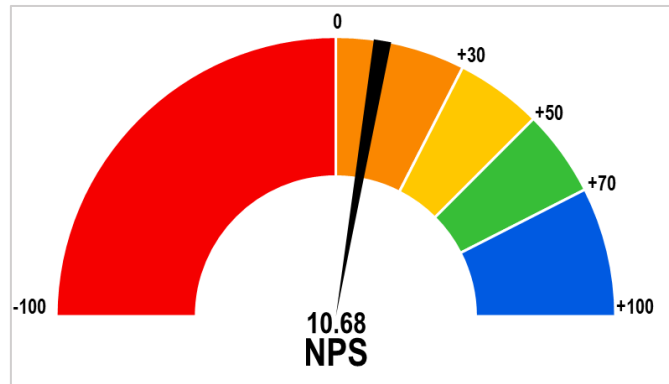
Por otro lado, el **Estándar 31: Centros de información y referencia** obtuvo el menor promedio de satisfacción con un **69.9%**; seguido del **Estándar 11: Enfoque por competencias** y el **Estándar 14: Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento** obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **70.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos, en relación con los estándares, representa el **40.05%**, del total. Este valor tiene una variación positiva de **+20.23%** respecto al valor del semestre **2022-II (33.31%)**.



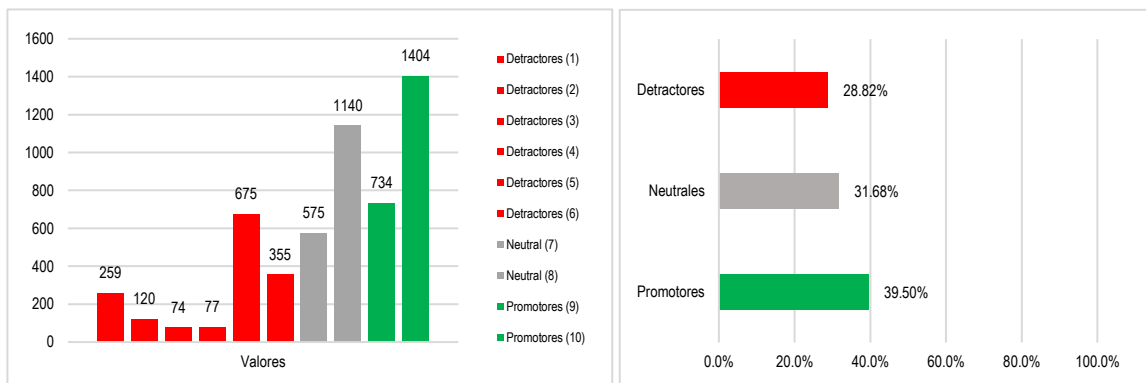
8.2. PROMOTER SCORE (NPS) INSTITUCIONAL Y POR CARRERA PROFESIONAL

GRÁFICO N° 13 VELOCÍMETRO NET PROMOTER SCORE INSTITUCIONAL



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 14 DETRACTORES, NEUTRALES Y PROMOTORES



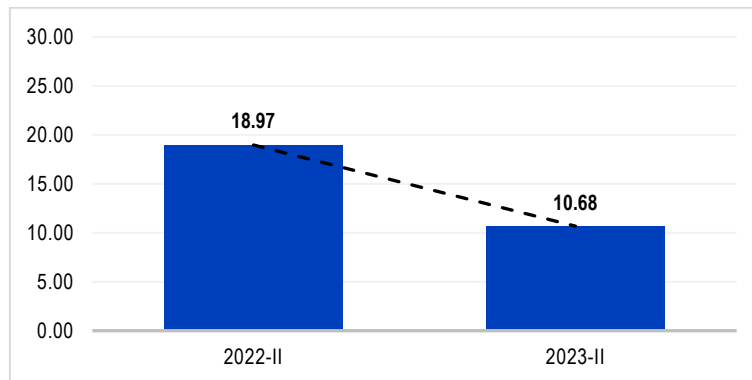
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la UNHEVAL alcanzó un **10.68** 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. Para más información acerca de este índice, ver el Anexo 01.



GRÁFICO N° 15 NET PROMOTER SCORE POR AÑO

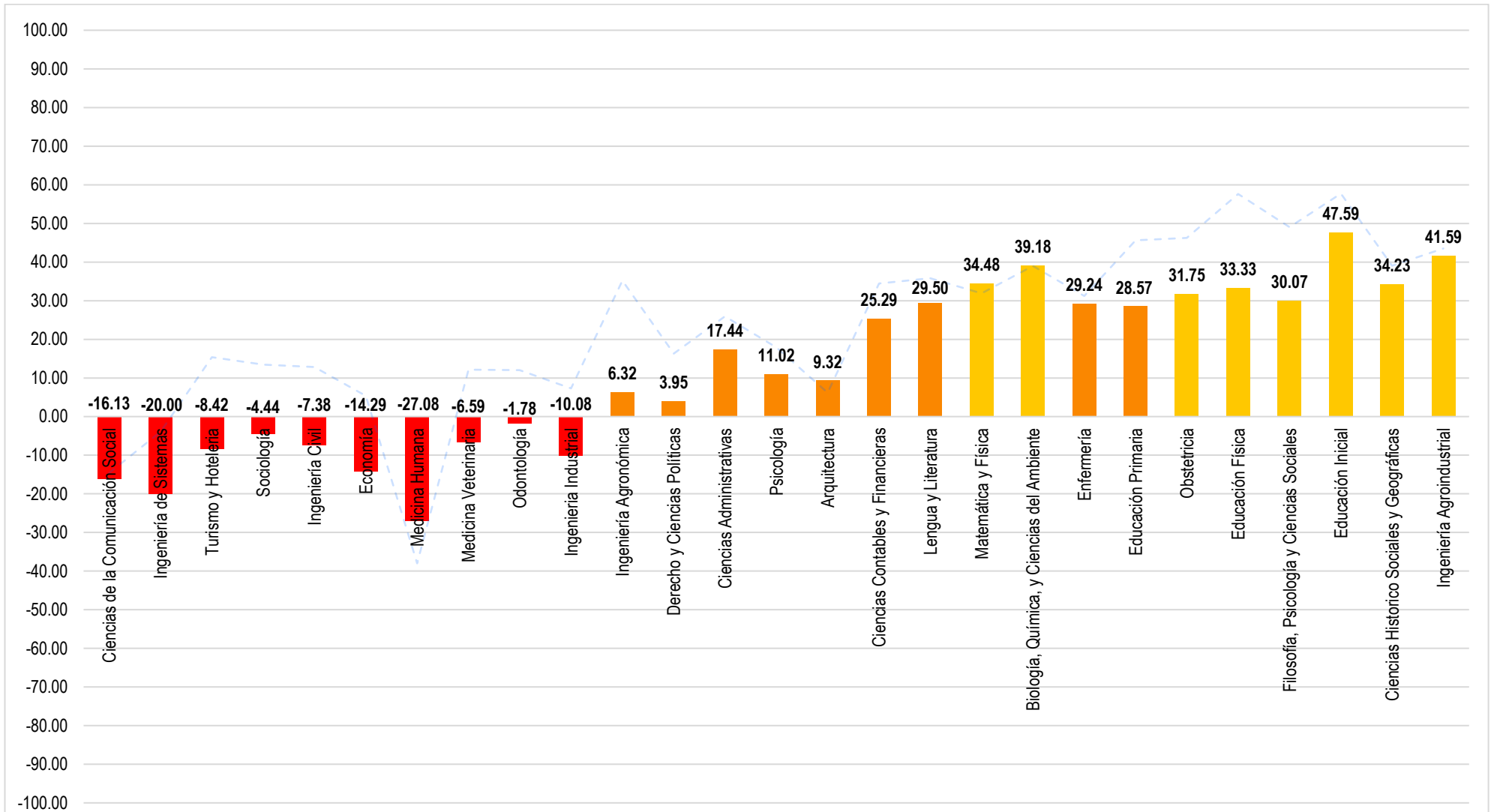


Fuente: *Elaboración propia*

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 Inicial, Ingeniería Agroindustrial y Biología, Química y Ciencia del Ambiente** obtuvieron las puntuaciones más altas con **47.59, 41.59 y 39.18** 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 que obtuvieron las puntuaciones más bajas son **Medicina Humana** con **-27.08**, **Ingeniería de Sistemas** con **-20.00**, **Ciencias de la Comunicación Social** con **-16.13**, **Economía** con **-14.29**, **Ingeniería Industrial** con **-10.08**, **Turismo y Hotelería** con **-8.42**, **Ingeniería Civil** con **-7.38**, **Medicina Veterinaria** con **-6.59**, **Sociología** con **-4.44** y **Odontología** con **-1.78**; 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



Fuente: Elaboración propia

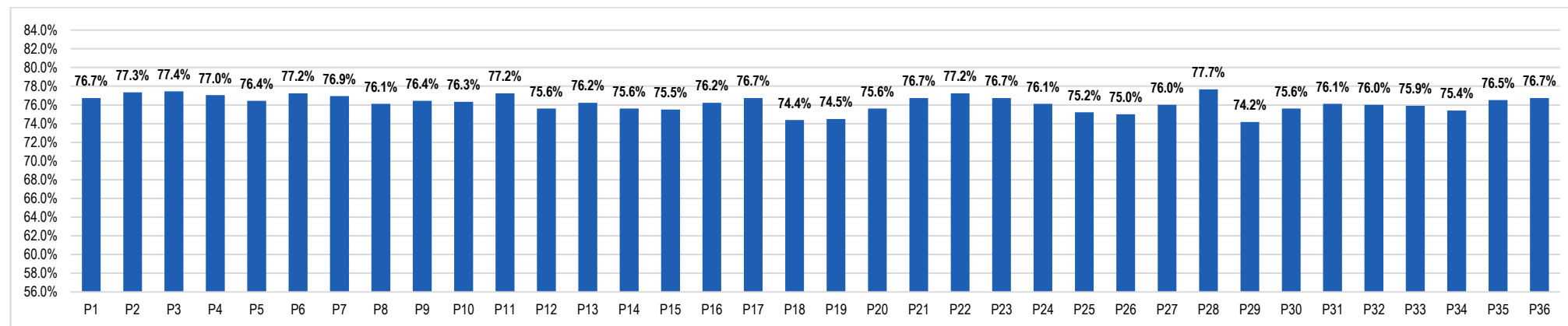


8.3. RESULTADOS POR CARRERAS PROFESIONALES

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



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Educación Primaria**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.810** sobre **5.000**, que representa un **76.19%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.026%** respecto al semestre académico **2022-II**

La **Pregunta 28**: ¿Qué tan satisfecho está con los equipos informáticos, aula virtual y el soporte necesario para el desarrollo de actividades académicas de manera virtual? (Aula Virtual: entorno digital donde docentes y estudiantes comparten contenidos en tiempo real y en el que se pueden atender consultas, dudas, evaluaciones, etc.), con un **77.7%**.

La **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL? obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **74.2%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **50.00%**, sin existir variación respecto al semestre **2022-II** cuyo valor también fue de **(50.00%)**.



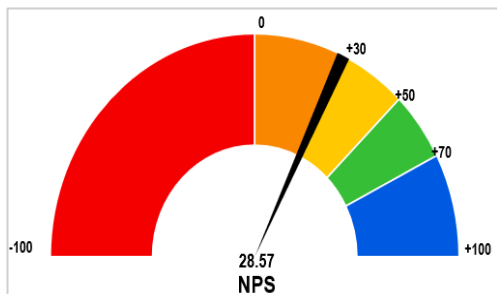
INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 38 de 101

INTERPRETACIÓN:



De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Educación Primaria** alcanzó un valor de **+28.57** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Bueno"**, para el semestre académico **2023-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

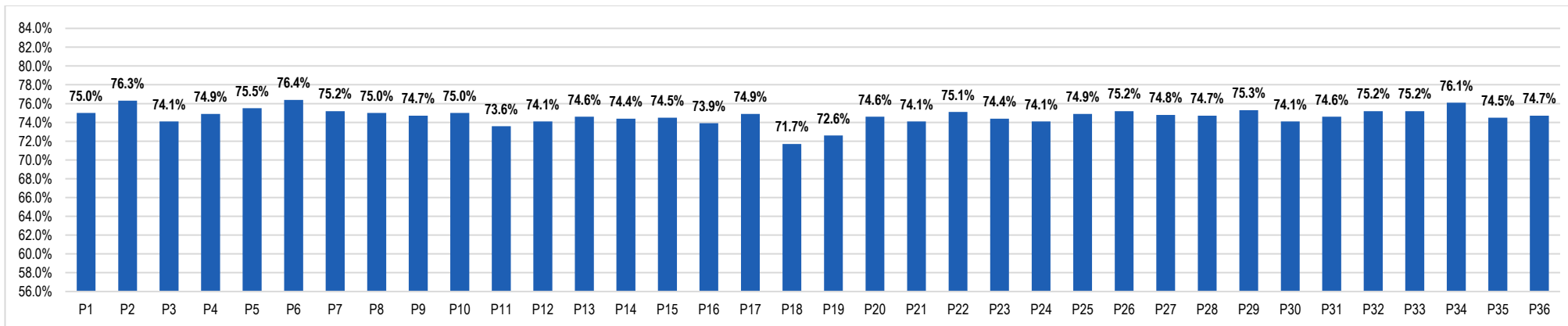
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA:

1. Algunos estudiantes desean estudiar con interés y actitud para ser los mejores profesionales, reflejando una orientación positiva hacia el aprendizaje.
2. La inaccesibilidad y la falta de disposición de los docentes para escuchar a los estudiantes son destacadas como aspectos negativos por su falta de comprensión antes situaciones personales
3. La insatisfacción de los estudiantes por los ambientes y el personal existente en la carrera profesional.
4. Algunos estudiantes mencionan dificultades con el uso del aula virtual, particularmente con problemas de acceso utilizando contraseñas.
5. Los estudiantes mencionan la insatisfacción por la falta de capacitación de los docentes en materia de tecnologías.
6. La falta de empatía y compañerismo entre los estudiantes es mencionada como una insatisfacción recurrente.
7. Se menciona la carencia de mobiliario en algunas aulas y la escasa utilización de tecnología, destacando la necesidad de mejoras en estas áreas.
8. Se aborda la situación de estudiantes que trabajan y estudian simultáneamente, enfrentando dificultades financieras y experimentando falta de flexibilidad por parte de algunos profesores.
9. Las demoras en trámites administrativos son citadas como una fuente de insatisfacción, sugiriendo posibles mejoras en eficiencia y tiempos de respuesta.
10. Se sugiere la necesidad de mayor empatía y consideración hacia las opiniones de los estudiantes, promoviendo un ambiente más inclusivo y respetuoso.



• CARRERA PROFESIONAL DE LENGUA Y LITERATURA

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



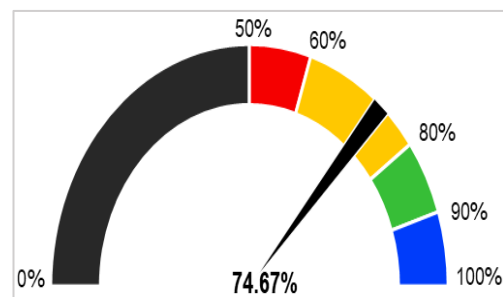
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Lengua y Literatura**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.733** sobre **5.000**, que representa un **74.67%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.339%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 6**: ¿Qué tan satisfecho está con las tareas y actividades que asignan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su carrera profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **76.4%**.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional? Obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **71.7%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **44.50%**, cuya variación respecto al semestre **2022-II (40.34%)** es de **+10.31%**.

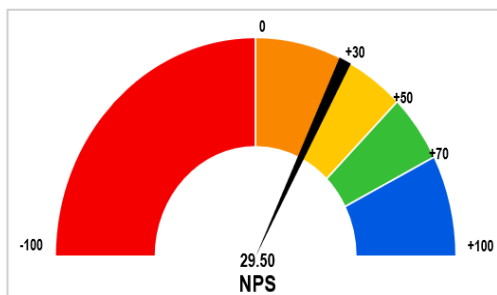


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 40 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Lengua y Literatura** alcanzó un valor de **+29.50** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el semestre académico **2023-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.

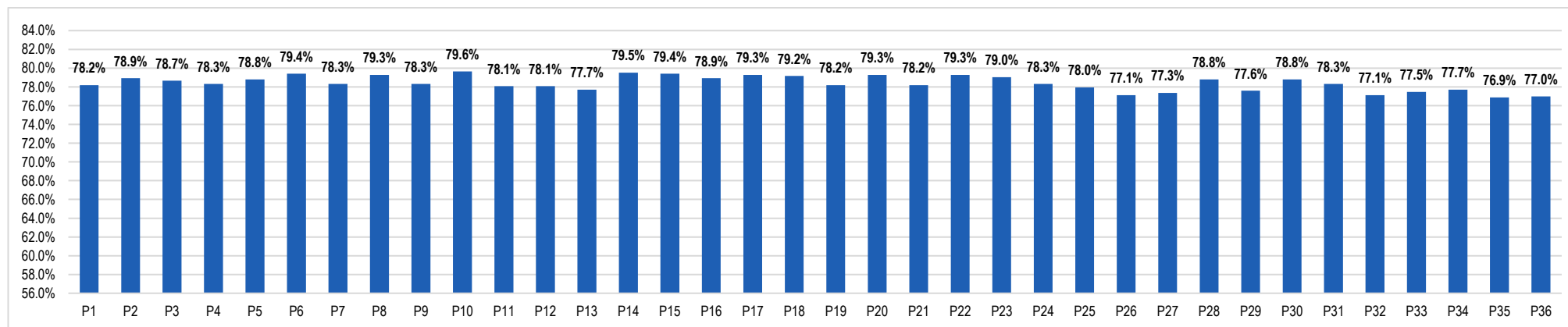
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE LENGUA Y LITERATURA:

1. Estudiantes expresan su insatisfacción por las demoras en los trámites administrativos, señalando una necesidad de agilizar los procesos burocráticos.
2. La falta de mantenimiento en los servicios higiénicos es mencionada como un motivo de insatisfacción, resaltando la importancia de mejorar la infraestructura.
3. Algunos estudiantes sienten que falta empatía por parte de los profesores, especialmente en situaciones difíciles, generando un ambiente académico menos comprensivo.
4. La percepción de que algunos docentes no están completamente capacitados para sus roles genera insatisfacción, destacando la importancia de contar con un personal académico cualificado.
5. Se critica la atención administrativa, catalogándola como pésima, lo cual indica la necesidad de mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios administrativos.
6. Estudiantes mencionan problemas relacionados con el comedor universitario, como limitaciones en el acceso y distribución desigual de beneficios, solicitando una revisión de estas políticas.
7. La falta de compromiso de algunos docentes, manifestada a través de la inasistencia a clases, es mencionada como una fuente de insatisfacción entre los estudiantes.
8. Se critica la inclusión de asignaturas consideradas innecesarias para la carrera, sugiriendo una revisión de la malla curricular para adaptarla a las necesidades profesionales.
9. Estudiantes señalan limitaciones en servicios como el comedor, resaltando la necesidad de una distribución más equitativa de recursos, en especial para aquellos que realmente lo necesitan.
10. La falta de seguimiento y atención a la estabilidad emocional de los estudiantes es destacada como un aspecto crítico de insatisfacción, resaltando la importancia de brindar apoyo integral.



● CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

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



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Educación Inicial**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.920** sobre **5.000**, que representa un **78.40%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+1.157%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 10**: ¿Qué tan satisfecho esta con la participación conjunta de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación, proyección social, extensión cultural y medio ambiente?, logró un mayor promedio de satisfacción, logró un mayor promedio de satisfacción con un **79.6%**.

La **Pregunta 35**: ¿Qué tan satisfecho esta con la atención y orientación brindada por parte del personal no docente de la Biblioteca?, obtuvo un menor promedio de satisfacción con un **76.9%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **57.23%**, cuya variación respecto al semestre **2022-II (54.47%)** es de **+5.07%**.

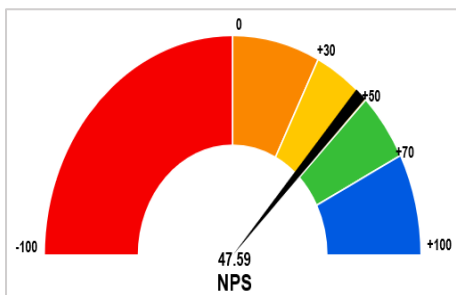


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 42 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Educación Inicial** alcanzó un valor de **+47.59** en la escala **NPS**, que representa un nivel de: **"Favorable"**; lo que sugiere que los estudiantes de la carrera profesional para el semestre académico **2023-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.

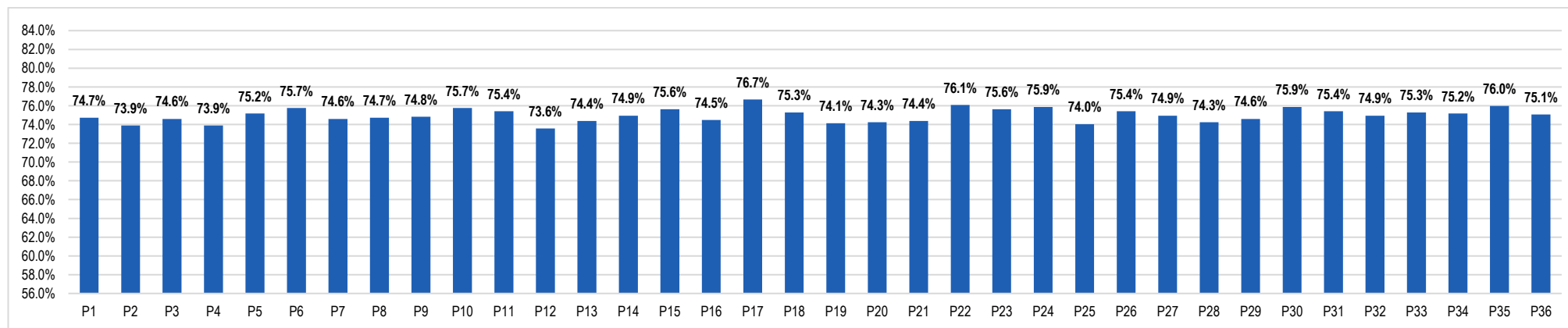
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN INICIAL:

1. Algunos estudiantes expresan que no tienen ningún problema o insatisfacción con respecto a la universidad, indicando una percepción general positiva.
2. El estudiante manifiesta su incomodidad ante la desigualdad y la falta de respeto por la cultura.
3. Un estudiante manifiesta estar insatisfecho respecto al trato del personal hacia los estudiantes, son muy indiferentes.
4. Se menciona el descontento con la enseñanza respecto a los proyectos de investigación
5. Algunos estudiantes expresan descontento con la disponibilidad y condiciones de los salones, incluyendo situaciones de hacinamiento.
6. Se señala la preocupación por la falta de oportunidades para los egresados de la carrera.
7. Insatisfacción con el servicio de limpieza y mantenimiento, así como críticas a la distribución de beneficios del centro de salud.
8. Algunos estudiantes manifiestan su descontento sobre la limitada cantidad de vacantes en el comedor
9. Algunos estudiantes expresan descontento con las condiciones de las mesas y sillas en las instalaciones de la universidad.
10. Se plantea la sugerencia de hacer el comedor universitario accesible para todos los estudiantes, evidenciando la preocupación por la equidad en el acceso a este servicio.



● CARRERA PROFESIONAL DE MATEMÁTICA Y FÍSICA

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



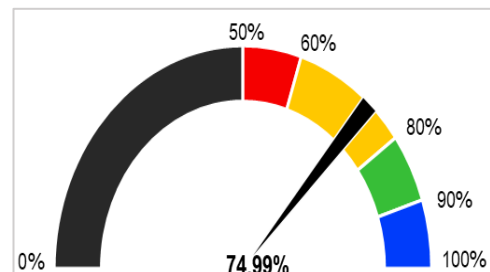
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Matemática y Física**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.749** sobre **5.000**, que representa un **74.99%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.750%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 17**: ¿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 **76.7%**.

La **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho está con 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) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **73.6%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **42.53%**, cuya variación respecto al semestre **2022-II (40.43%)** es de **+5.19%**.

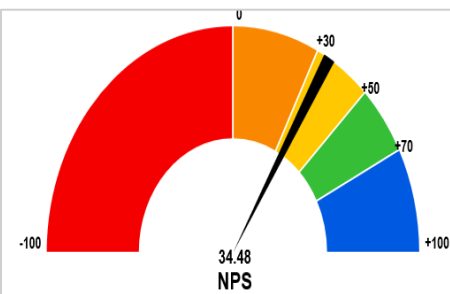


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 44 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Matemática y Física** alcanzó un valor de **+34.48** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el semestre académico **2023-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.

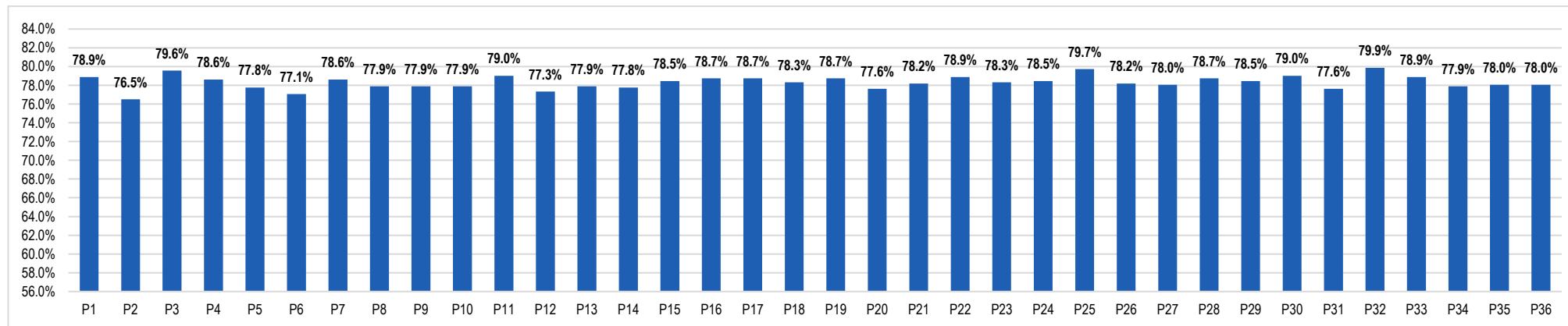
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE MATEMÁTICA Y FÍSICA:

1. Estudiantes señalan inconvenientes con los bebederos, resaltando la importancia de mejorar o reparar estos servicios básicos.
2. Insatisfacción por la falta de apoyo al taller de danza, específicamente la carencia de vestuarios, indicando una necesidad de asignar presupuesto adecuado.
3. Algunos estudiantes expresan la necesidad de contar con más tecnología, sugiriendo mejoras en los recursos tecnológicos disponibles.
4. Se pide facilitar el avance a cursos superiores para estudiantes competitivos, destacando la importancia de brindar oportunidades de progreso académico.
5. La molestia por las colas y tiempos de espera se menciona como un motivo de insatisfacción, sugiriendo la necesidad de optimizar procesos.
6. Estudiantes de Educación destacan la carencia de apoyo económico en prácticas preprofesionales rurales, resaltando la necesidad de mejorar estas condiciones.
7. La insatisfacción con los horarios es mencionada como un factor de preocupación, sugiriendo la necesidad de una revisión y posible ajuste.
8. Algunos estudiantes denuncian corrupción y aprovechamiento de cargos, destacando la importancia de mantener la transparencia en la gestión universitaria.
9. Se señala un mal control en las losas deportivas, sugiriendo la necesidad de mejorar la supervisión y mantenimiento de estas instalaciones.
10. Algunos estudiantes expresan la necesidad de mayor exigencia académica, indicando que la falta de desafíos puede afectar su experiencia educativa.



● 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



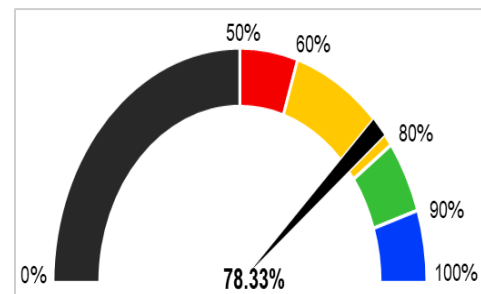
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.916** sobre **5.000**, que representa un **78.33%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.173%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 32**: ¿Qué tan satisfecho está con la Biblioteca Virtual (e-libro) de la UNHEVAL (Biblioteca virtual: ¿Plataforma digital que permite la lectura en línea y la descarga los libros) ?, logró un mayor promedio de satisfacción, logró un mayor promedio de satisfacción con un **79.9%**.
La **Pregunta 2**: ¿Qué tan satisfecho está con la actualización periódica del perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional? (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados), obtuvo un menor promedio de satisfacción, obtuvo un menor promedio de satisfacción con un **76.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **54.55%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (47.06%)** es de **+15.92%**.



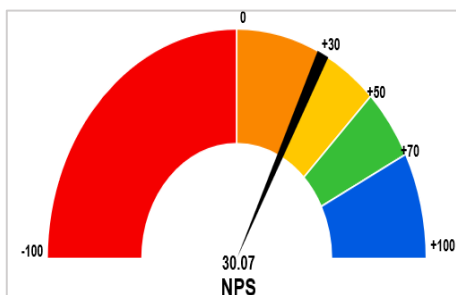


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 46 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales** alcanzó un valor de **+30.07** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el semestre académico **2023-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.

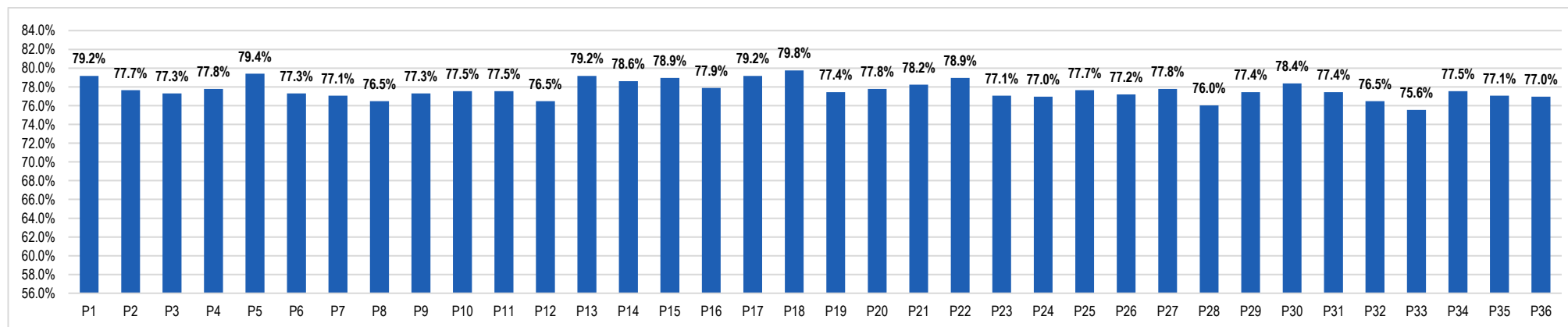
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES:

1. Se sugiere la realización de conferencias semanales con las distintas carreras profesionales como una forma de enriquecer la experiencia académica.
2. Algunos estudiantes expresan la insatisfacción por la falta de becas, indicando una necesidad percibida de mayor apoyo financiero.
3. Se destaca la necesidad de mayor compromiso y transparencia por parte de docentes y administrativos, sin especificar detalles adicionales.
4. Se menciona la existencia de preferencias injustificadas en el acceso al comedor universitario, señalando que no todos los que lo necesitan lo reciben.
5. Se propone implementar una nueva forma de registro de identidad para el ingreso a la universidad, más allá de mostrar solo el DNI.
6. Algunos estudiantes señalan que algunos docentes y personal administrativo carecen de un trato adecuado hacia los demás.
7. Existe insatisfacción por la falta de suficientes cupos en el comedor universitario, proponiendo dar prioridad a estudiantes foráneos y de bajos recursos.
8. Se menciona la importancia de mejorar la infraestructura para que los estudiantes se sientan más satisfechos.
9. Algunos estudiantes expresan insatisfacción con la calidad del servicio de Internet en la universidad.
10. Se pide que los docentes sean más empáticos y eviten preferencias injustificadas hacia algunos estudiantes.



● CARRERA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN FÍSICA

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



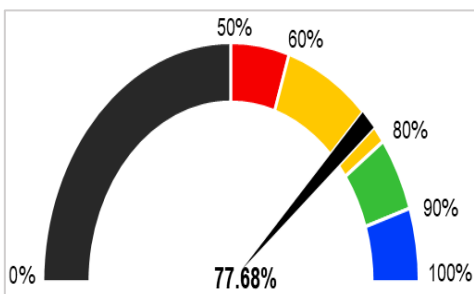
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Educación Física**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.884** sobre **5.000**, que representa un **77.68%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+0.993%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción con un **79.8%**.

La **Pregunta 33**: ¿Qué tan satisfecho está con el Repositorio Institucional de la UNHEVAL (Repositorio Institucional: Plataforma digital que almacena, preserva, conserva y difunde los trabajos de investigación (tesis) de estudiantes e investigadores de la UNHEVAL) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **75.6%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **56.73%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (55.08%)** es de **(+2.99%)**.

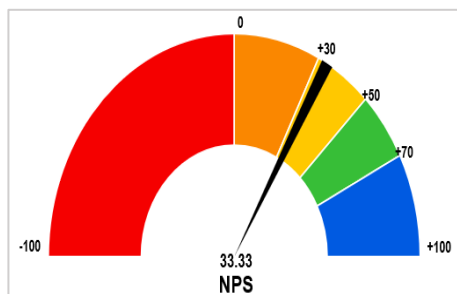


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 48 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Educación Física** alcanzó un valor de **+33.33** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el semestre académico **2023-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.

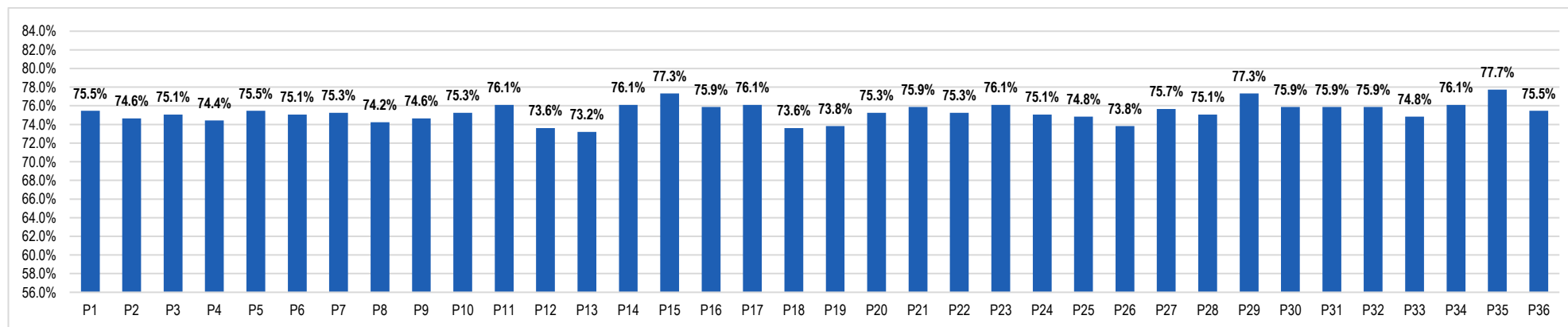
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN FÍSICA:

1. Se menciona la falta de facilidades para el ingreso y uso de los laboratorios de aprendizaje como una preocupación, buscando una mejora en estos espacios académicos.
2. Estudiantes expresan insatisfacción por la falta de atención, posiblemente relacionada con servicios administrativos o docentes.
3. Se resalta la situación de estudiantes de bajos recursos y la necesidad de atender sus necesidades, especialmente en términos de alimentación.
4. Descontento con algunos profesores que no pertenecen a la especialidad que enseñan, lo que afecta la calidad del aprendizaje.
5. Inquietudes sobre la infraestructura, salidas limitadas del bus universitario, y la necesidad de acceder a ambientes adecuados para la práctica deportiva.
6. Se menciona la corrupción y la falta de competencia en algunos profesores, subrayando la importancia de docentes éticos y competentes.
7. Estudiantes señalan la falta de alimentos para aquellos sin acceso al comedor, que viven lejos o estudian hasta tarde, demandando soluciones a esta situación.
8. Preocupaciones sobre la falta de implementación de tecnología actualizada, especialmente en laboratorios, y la necesidad de equipamiento tecnológico de calidad.
9. Inconformidad con la gestión administrativa, la burocracia excesiva, y la falta de atención a problemas urgentes.
10. Algunos estudiantes expresan satisfacción general, destacando la calidad de enseñanza, pero también se mencionan problemas puntuales como la disciplina, la falta de organización y la contaminación ambiental.



● CARRERA PROFESIONAL DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE

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



Fuente: Elaboración propia

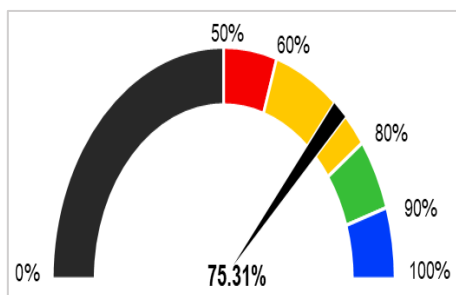
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Biología, química y ciencia del ambiente**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.765** sobre **5.000**, que representa un **75.31%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.211%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 35**: ¿Qué tan satisfecho esta con la atención y orientación brindada por parte del personal no docente de la Biblioteca?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **77.7%**.

La **Pregunta 13**: ¿Qué tan satisfecho esta con el dominio teórico y práctico de los docentes de su carrera profesional para el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **73.2%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **45.36%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (44.16%)** es de **+2.72%**.



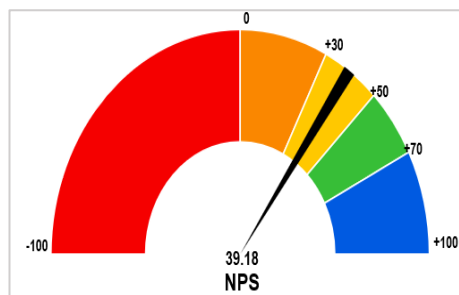


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 50 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Biología, química y ciencia del ambiente** alcanzó un valor de **+39.18** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el semestre académico **2023-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.

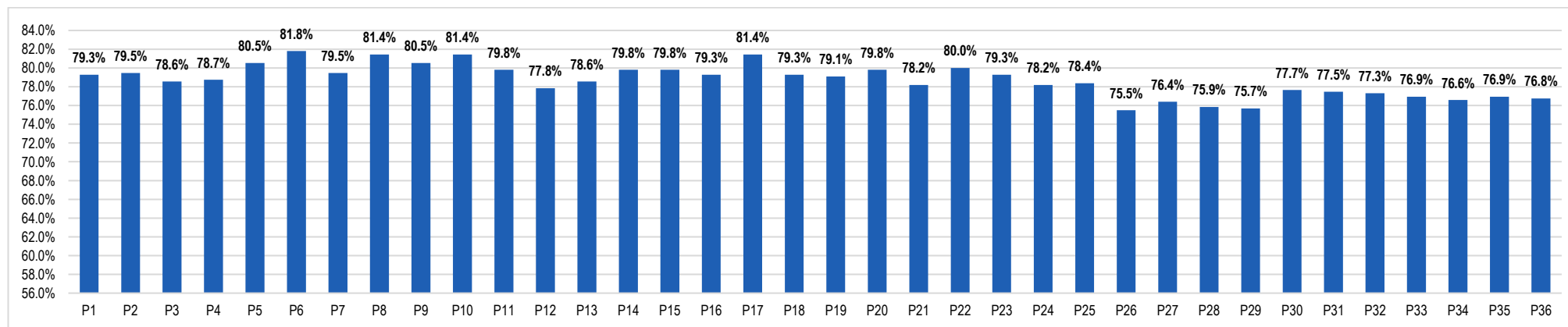
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE BIOLOGÍA, QUÍMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE:

1. Insatisfacción por la falta de atención y el exceso de burocracia en los procesos administrativos.
2. Demandas para contar con más aulas y una mejor implementación de laboratorios en las carreras de Biología, Química y Ciencia del Ambiente.
3. Deseo de contar con profesores que posean habilidades en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
4. Queja sobre algunos docentes que no generan confianza ni brindan el apoyo necesario a los estudiantes.
5. Petición de un pabellón exclusivo para las especialidades de Biología, Química y Ciencia del Ambiente.
6. Descontento por la falta de servicio en el comedor universitario y la ausencia de apoyo por parte de tutores y profesores.
7. Dificultades y demoras en los trámites administrativos, especialmente en la obtención de historiales de notas para postular a becas.
8. Pedido de mayor cantidad de tachos de basura en los pabellones.
9. Preocupación por la desactualización de algunos docentes.
10. Observación sobre la falta de recursos y equipamiento adecuado que limita la calidad de la educación y el desarrollo académico.



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



Fuente: Elaboración propia

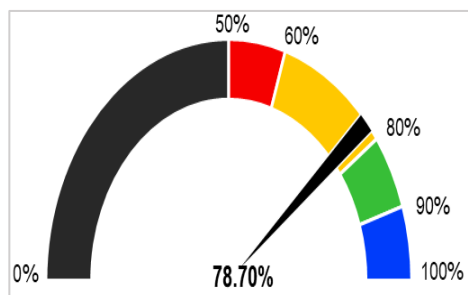
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.935** sobre **5.000**, que representa un **78.70%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+4.541%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 6**: ¿Qué tan satisfecho está con las tareas y actividades que asignan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su carrera profesional?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **81.8%**.

La **Pregunta 26**: ¿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?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **75.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **55.86%**, cuya variación respecto al semestre **2022-II (32.81%)** es de **+70.25%**.



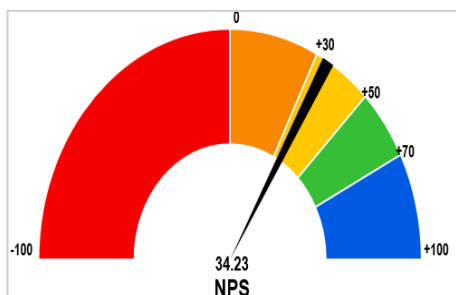


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 52 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ciencias Histórico Sociales y Geográficas** alcanzó un valor de **+34.23** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el semestre académico **2023-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:

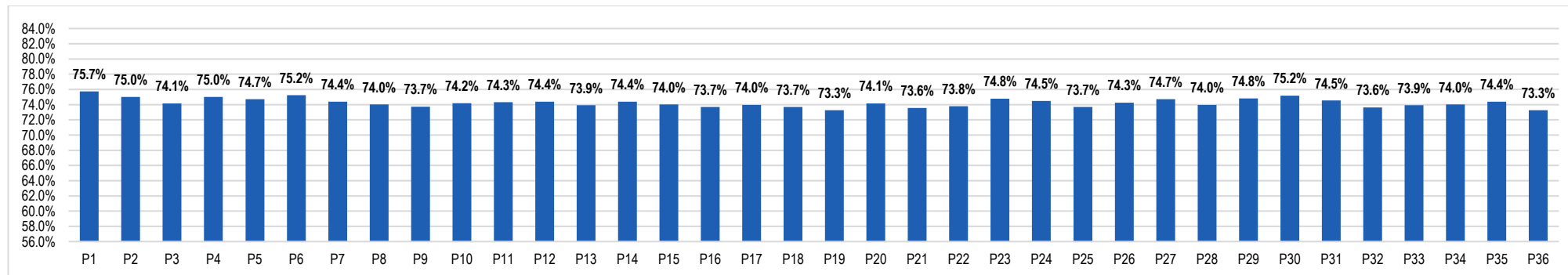
1. Se presentan diversas opiniones que van desde la percepción positiva de los docentes hasta inquietudes sobre la infraestructura, servicios higiénicos y falta de apoyo a estudiantes en extrema pobreza.
2. Los estudiantes señalan problemas con la infraestructura, falta de salones, servicios higiénicos deficientes, y agrietamiento de las paredes de las aulas.
3. La mala gestión del comedor universitario, que no se brinda adecuadamente a quienes lo necesitan y la falta de opciones para escoger horarios.
4. Preocupaciones académicas como la falta de exigencia en temas académicos y docentes con falta de didáctica. También se menciona la atención administrativa y la necesidad de más apoyo en prácticas preprofesionales.
5. Se menciona la imposibilidad de usar libros físicos en las bibliotecas y problemas en la comunicación entre los actores sociales de la universidad.
6. Se destaca la falta de atención a estudiantes en proyectos de proyección social y se sugiere mayor apoyo a temas de bienestar universitario.
7. Quejas sobre los horarios de clase, especialmente para quienes viven lejos, y la falta de implementación de zonas recreativas para todos los universitarios.
8. Preocupación por la seguridad, como el vandalismo de estudiantes de educación física en un ascensor, y la necesidad de un mayor mantenimiento, como la falta de jabón y papel higiénico en los servicios higiénicos.
9. Se aborda la necesidad de mayor innovación y el uso adecuado de tecnología por parte de los docentes.
10. Se menciona la falta de ampliación de becas para el comedor y la necesidad de un presupuesto adecuado para practicantes de quinto año.



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



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ciencias Contables y Financieras**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.712** sobre **5.000**, que representa un **74.24%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.125%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con el perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados)? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **75.7%**.

La **Pregunta 19**: ¿Qué tan satisfecho está con los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza su docente tutor de su carrera profesional? Y la **Pregunta 36** ¿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?, obtuvieron un menor promedio de satisfacción, con un **73.3%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **45.69%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (39.55%)** es de **+15.52%**

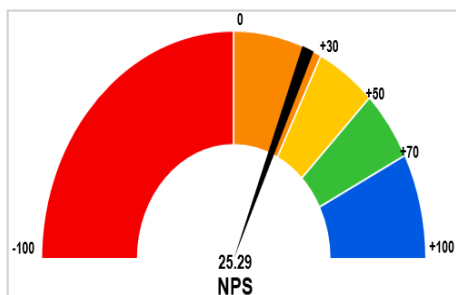


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 54 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ciencias Contables y Financieras** alcanzó un valor de **+25.29** en la escala **NPS**, lo que sugiere que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Buena”**, para el semestre académico **2023-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 CONTABLES Y FINANCIERAS:

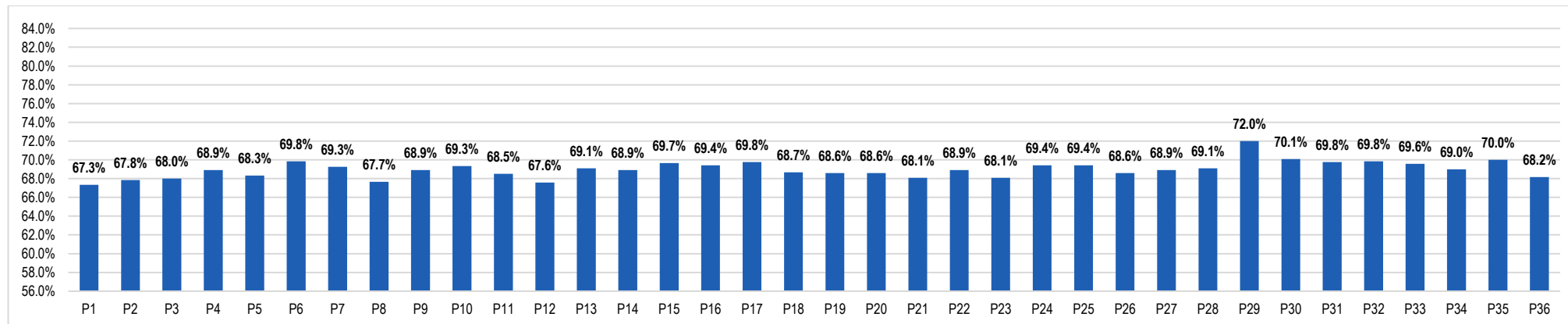
1. Descontento con las frecuentes modificaciones en la plataforma virtual, señalando una disminución en las características de entendimiento.
2. Demandas de becas para estudiantes esforzados y propuestas de internados para estudiantes provenientes de otras localidades.
3. Insatisfacción con profesores de edad avanzada que muestran cansancio en la enseñanza.
4. Lamentan la falta de alianzas y oportunidades para realizar prácticas profesionales.
5. Inquietud acerca de la falta de actualización de los libros en la biblioteca, sugiriendo una necesidad de material bibliográfico más actualizado.
6. Preocupaciones sobre los horarios y la falta de diálogo con los docentes.
7. Señalamiento de falta de empatía con los estudiantes y la necesidad de establecer más convenios.
8. Insatisfacción por la ausencia de implementación de un software SIAF en la facultad de contabilidad.
9. Críticas al comedor universitario y a la burocracia que enfrentan al realizar trámites administrativos.
10. Preocupación por la calidad de enseñanza, la falta de docentes capacitados y la ausencia de convenios para oportunidades laborales post graduación.



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



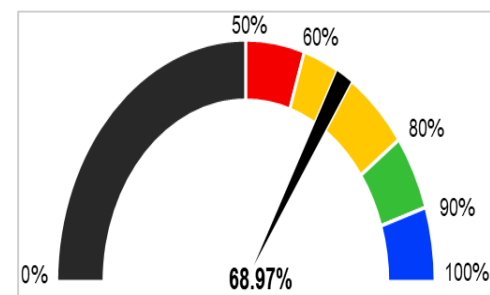
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería de Sistemas**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.449** sobre **5.000**, que representa un **68.97%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+2.245%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL? Lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **72.0%**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con el perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados)?, 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 **31.25%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (26.40%)** es de **+18.37%**.



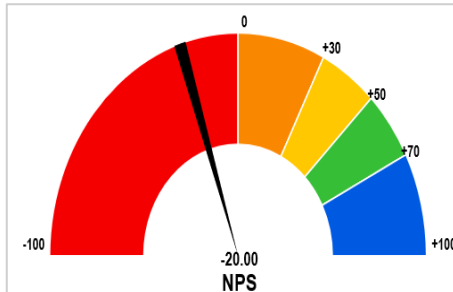
INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 56 de 101

INTERPRETACIÓN:



De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería de Sistemas** alcanzó un valor de **-20.00** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Necesita mejoras"**, para el semestre académico **2023-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.

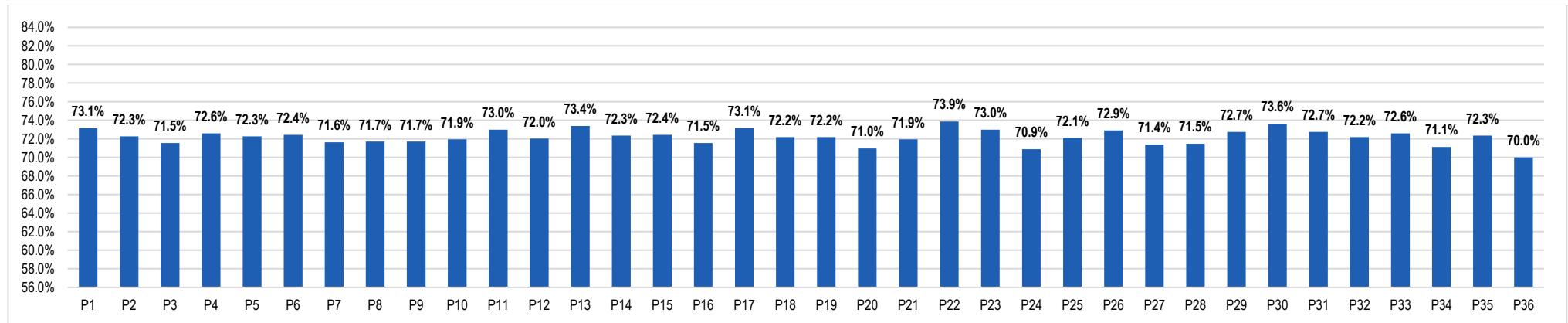
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA DE SISTEMAS:

1. Insatisfacción con la falta de adaptación del plan de estudios a las necesidades del mercado laboral.
2. Preocupación por la percepción de abandono por parte de la institución hacia los estudiantes.
3. Señalamiento de deficiencias en la calidad del internet y falta de interruptores en la biblioteca, sugiriendo mejoras en la infraestructura.
4. Queja sobre la carencia de equipamiento tecnológico adecuado para el desarrollo de las clases en Ingeniería de Sistemas.
5. Descontento con la disciplina educativa, sugieren otorgar libertad educativa.
6. Existen quejas hacia los docentes debido a su excesiva enseñanza teórica mas no práctica.
7. Denuncia de corrupción en el servicio de comedor universitario.
8. Crítica hacia la calidad de enseñanza proporcionada por algunos docentes.
9. Mencionan inconvenientes relacionados con la organización y los trámites administrativos.
10. Queja sobre la falta de compromiso y empatía por parte de algunos docentes hacia los estudiantes.



● CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

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



Fuente: Elaboración propia

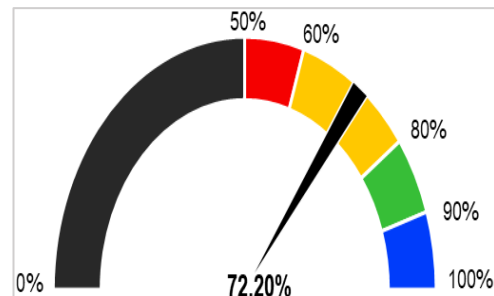
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Industrial**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.610** sobre **5.000**, que representa un **72.20%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.527%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 22**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades de proyección social, extensión cultural y medio ambiente de acuerdo a la naturaleza de la enseñanza-aprendizaje e investigación que realiza su carrera profesional? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **73.9%**.

La **Pregunta 36**: ¿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?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **70.0%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **37.10%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (37.54%)** es de **-1.17%**.



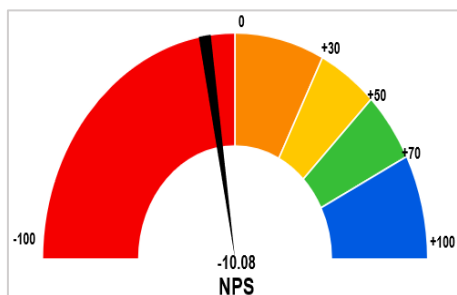


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 58 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la carrera profesional **de Ingeniería Industrial** alcanzó un valor de **-10.08** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Necesita mejoras"**, para el semestre académico **2023-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 INDUSTRIAL:

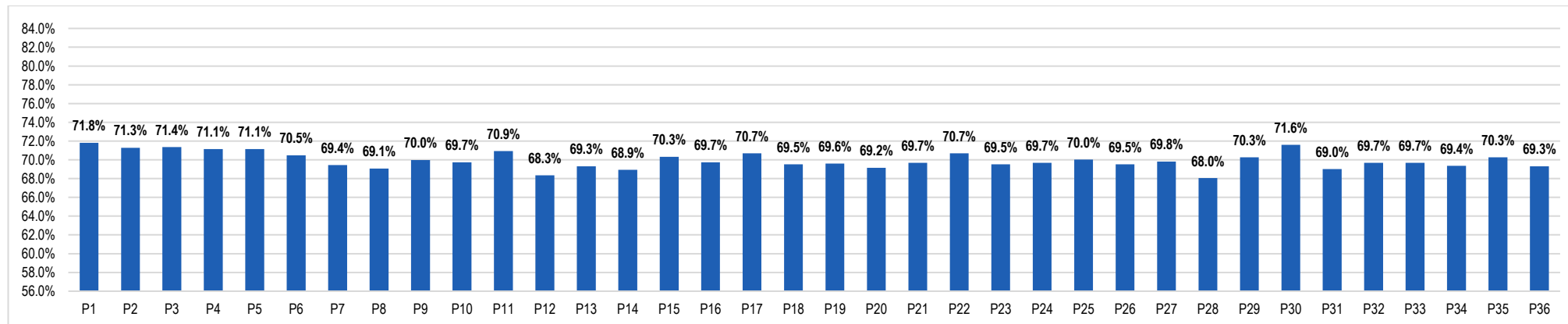
1. Descontento con la orientación excesivamente teórica de docentes capacitados en el área de Ingeniería Industrial.
2. Solicitud de un cambio completo de las sillas de la biblioteca por modelos más ergonómicos.
3. Petición de un proceso más rápido para los trámites estudiantiles.
4. Descontento por la escasa información sobre carreras afines y prácticas profesionales al finalizar la universidad.
5. Quejas acerca de la falta de comunicación y la apatía de algunos docentes hacia los problemas estudiantiles.
6. Insatisfacción con la falta de seguimiento en aspectos académicos o administrativos.
7. Solicitud de mejoras en las instalaciones y equipamiento de las aulas.
8. Quejas sobre la alta exigencia de algunos docentes para avanzar en la malla curricular.
9. Preocupación por la falta de señal de internet y demoras en los trámites académicos.
10. Observación de injusticias en la asignación de oportunidades y preferencias por parte de algunos docentes en 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



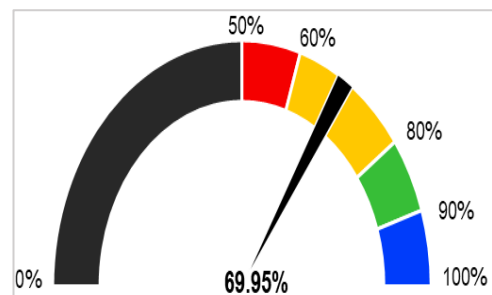
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Civil**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.497** sobre **5.000**, que representa un **69.95%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+1.874%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con el perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados) ?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **71.8%**.

La **Pregunta 28**: ¿Está usted satisfecho con los equipos informáticos, aula virtual y el soporte necesario para el desarrollo de actividades académicas de manera virtual (Aula Virtual: entorno digital donde docentes y estudiantes comparten contenidos en tiempo real y en el que se pueden atender consultas, dudas, evaluaciones, etc.) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **68.0%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **35.06%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (29.85%)** es de **+17.45%**.

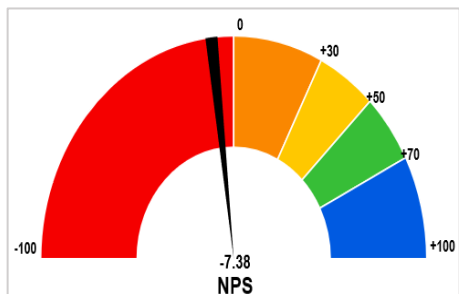


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 60 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Civil** alcanzó un valor de **-7.38** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Necesita mejoras”**, para el semestre académico **2023-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.

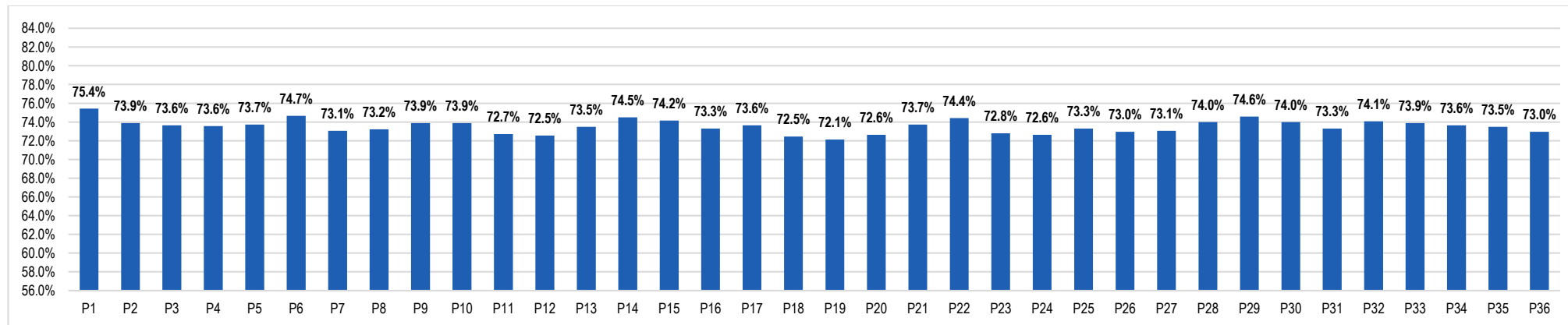
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA CIVIL:

1. Existe insatisfacción por la falta de investigación por parte de los docentes.
2. Inquietud sobre la falta de información y mejora en los servicios universitarios, como los horarios de los buses.
3. Solicitud de mejoras en el sistema de tutoría para los estudiantes.
4. Petición de acceso al comedor para todos los estudiantes.
5. Preocupación por la falta de equipos actualizados y su mal estado en el laboratorio.
6. Descontento con la metodología de enseñanza de algunos docentes.
7. Queja sobre la puntualidad y apatía de algunos docentes.
8. Señalamiento de la inaccesibilidad de los docentes para los estudiantes.
9. Falta de metodología de enseñanza y comunicación ineficiente sobre las clases.
10. Insatisfacción con la falta de docentes y reprogramación de cursos en Ingeniería Civil.



● CARRERA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA

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



Fuente: Elaboración propia

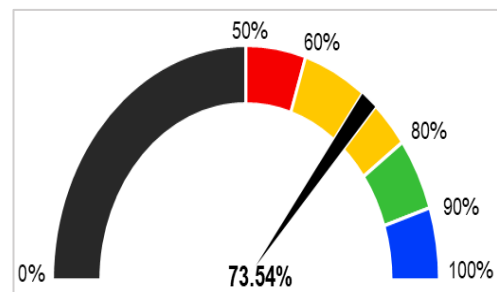
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Arquitectura**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.667** sobre **5.000**, que representa un **73.54%** de promedio de satisfacción, y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+5.534%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con el perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados) ?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **75.4%**.

La **Pregunta 19**: ¿Qué tan satisfecho está con los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza su docente tutor de su carrera profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **72.1%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **44.92%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (30.07%)** es de **+49.38%**.



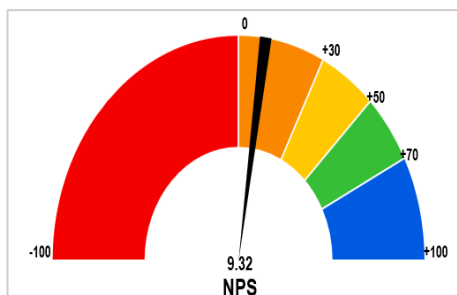


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 62 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Arquitectura** alcanzó un valor de **+9.32** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el semestre académico **2023-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:

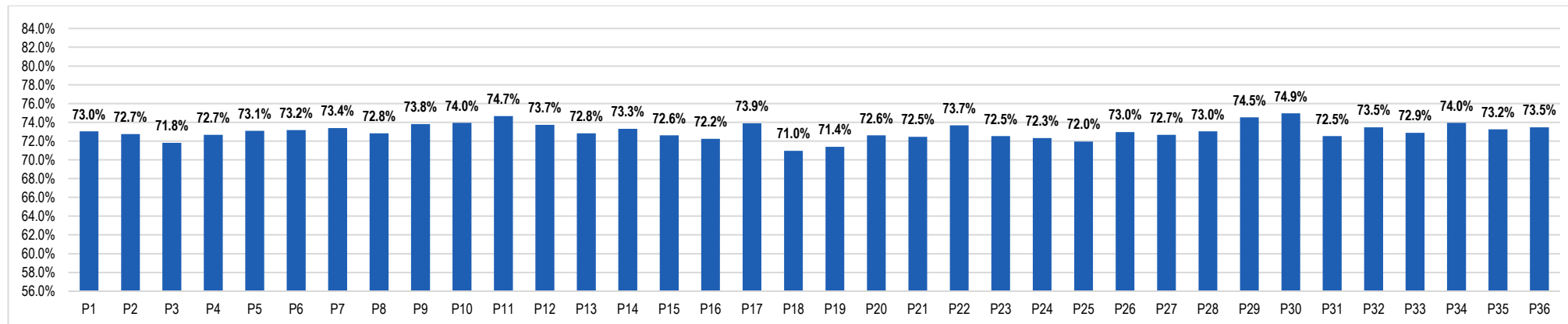
1. Insatisfacción por la falta de solución respecto al carné universitario.
2. Preocupación por la falta de asistencia y cumplimiento de horarios por parte de algunos docentes de ciencias.
3. Se destaca la necesidad de establecer más convenios para mejorar las oportunidades para los estudiantes.
4. Insatisfacción con la calidad de los docentes, se demanda un personal más capacitado.
5. Preocupación por la calidad de la orientación de tesis y la relación con los docentes.
6. Descontento con la manera de calificar, posiblemente vinculado a la justicia en la evaluación de los estudiantes.
7. Insatisfacción con docentes que no están actualizados en sus conocimientos.
8. Descontento con la nueva ley que establece la suspensión y retiro de estudiantes desaprobados más de tres veces.
9. Se señala la falta de implementaciones tecnológicas para el estudio y la insuficiencia en la difusión de información relevante.
10. Algunos estudiantes expresan preocupación por la infraestructura, solicitando mejoras en aulas y bibliotecas.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

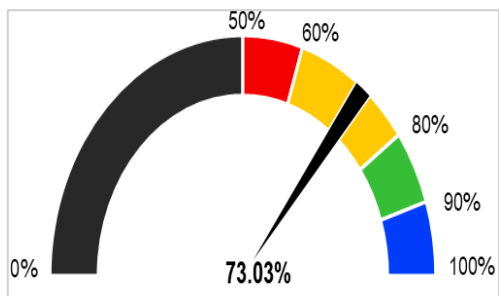
• CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ciencias Administrativas**, para el periodo **2023-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 **-0.798%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿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 18**: ¿Qué tan satisfecho está con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **71.0%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **41.64%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (43.59%)** es de **-4.47%**

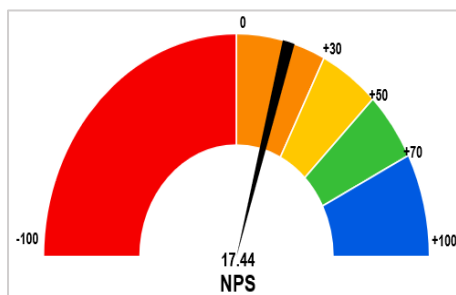


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 64 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ciencias Administrativas** alcanzó un valor de **+17.44** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el semestre académico **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.

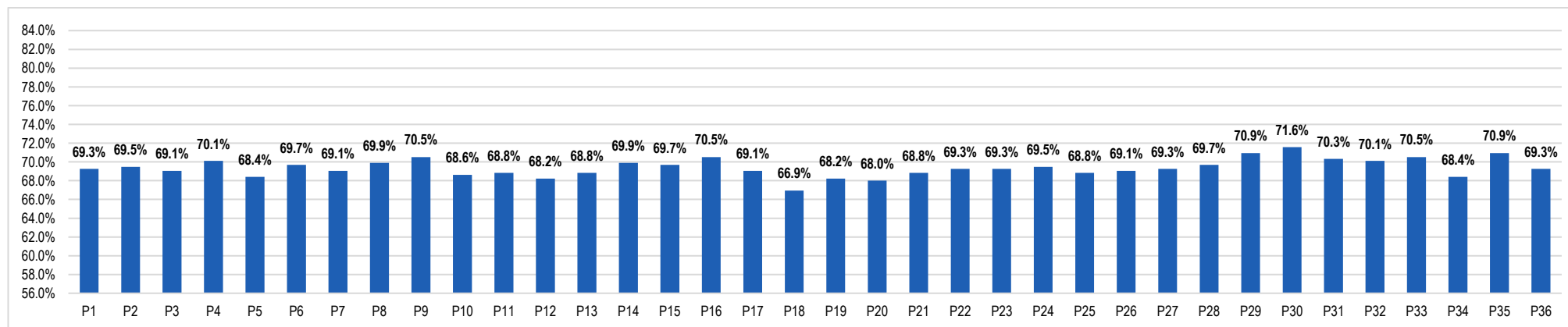
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS:

1. Falta de Carreras Profesionales Específicas Farmacia y Bioquímica
2. La carencia de apoyo psicológico es mencionada como una preocupación común entre los estudiantes, quienes desean contar con recursos para manejar el estrés y las presiones académicas.
3. Algunos estudiantes se sienten desatendidos al percibir que no se les da prioridad a medida que avanzan en las etapas finales de sus estudios.
4. La falta de comunicación se presenta como una fuente de insatisfacción, sugiriendo que los canales de información entre la administración y los estudiantes necesitan mejorar.
5. La presencia de mucha burocracia es señalada como un obstáculo que dificulta los procesos académicos y administrativos, generando molestias entre los estudiantes.
6. Algunos estudiantes expresan insatisfacción con el trato recibido, sugiriendo la necesidad de mejorar las relaciones y la atención brindada por el personal universitario.
7. La calidad del servicio de los baños es motivo de queja, desde la falta de limpieza hasta la carencia de jabones líquidos para lavarse las manos adecuadamente.
8. La insuficiencia de espacios para estudiar fuera de las aulas, así como la falta de conexión a internet, afecta negativamente la experiencia académica de los estudiantes.
9. Se destacan preocupaciones relacionadas con la calidad de la enseñanza, incluyendo docentes poco capacitados, metodologías desactualizadas y casos de acoso, generando descontento.
10. La demora en la gestión de papeles y trámites administrativos es un tema recurrente, causando inconvenientes y generando frustración entre los estudiantes.



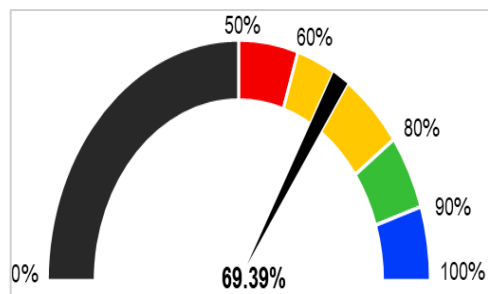
● CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

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



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Turismo y Hotelería**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.470** sobre **5.000**, que representa un **69.39%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-2.567%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿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 **71.6%**.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho esta con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **66.9%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **29.47%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (34.62%)** es de **-14.88%**

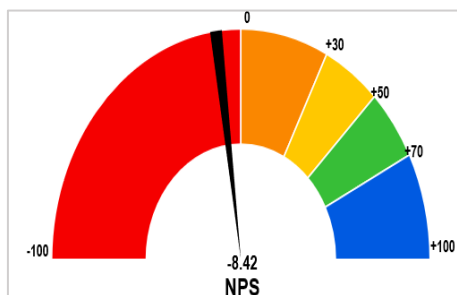


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 66 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Turismo y Hotelería** alcanzó un valor de **-8.42** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Necesita mejoras"**, para el semestre académico **2023-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 TURISMO Y HOTELERÍA:

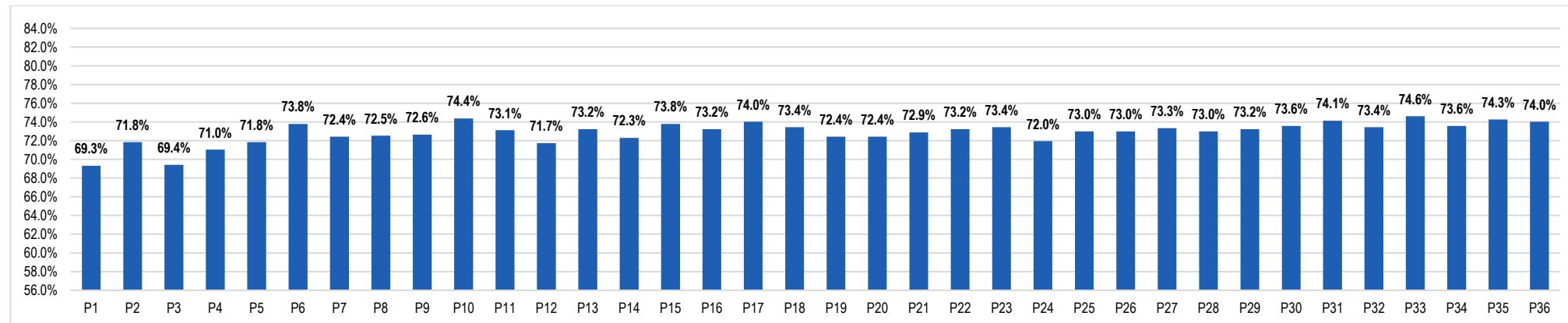
1. Existe insatisfacción por la falta de oportunidad laboral a los estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería
2. Algunos estudiantes expresan insatisfacción con el estado de la infraestructura, sugiriendo que se requieren mejoras en las instalaciones para optimizar el entorno de aprendizaje.
3. Se destaca la demanda de más opciones educativas universitarias, sugiriendo que la oferta actual puede no ser suficiente para satisfacer las necesidades académicas y profesionales.
4. La percepción de que algunos profesores no están capacitados genera inquietudes entre los estudiantes, señalando la importancia de contar con un cuerpo docente calificado.
5. La burocracia es identificada como un problema recurrente, sugiriendo que los procesos administrativos complicados afectan negativamente la experiencia estudiantil.
6. La falta de una difusión completa de todas las carreras genera frustración, indicando que algunos programas académicos no reciben la atención y promoción adecuadas.
7. La insatisfacción con el proceso electrónico, especialmente en la lentitud del sistema de intranet, afecta la experiencia de los estudiantes en la gestión de información académica.
8. Algunos estudiantes señalan la falta de orientación en tutoría como un área de mejora, resaltando la importancia de un apoyo más efectivo en la toma de decisiones académicas.
9. Los estudiantes expresan la necesidad de más implementación en las escuelas profesionales, destacando la importancia de recursos y herramientas adecuadas para su formación.
10. La ausencia de convenios para realizar prácticas preprofesionales es identificada como un problema, sugiriendo la importancia de establecer colaboraciones con empresas para mejorar las oportunidades de los estudiantes.



FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

• CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGRONÓMICA

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



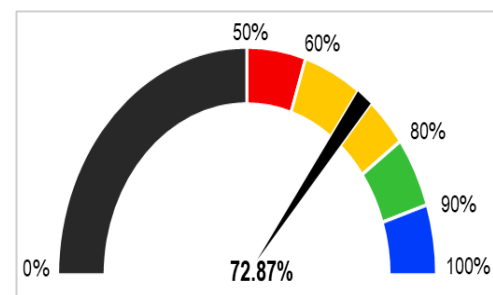
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Agronómica**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.644** sobre **5.000**, que representa un **72.87%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-2.445%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 33**: ¿Qué tan satisfecho está con el Repositorio Institucional de la UNHEVAL (Repositorio Institucional: Plataforma digital que almacena, preserva, conserva y difunde los trabajos de investigación (tesis) de estudiantes e investigadores de la UNHEVAL) ?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **74.6%**.

La **Pregunta 1**: ¿Qué tan satisfecho está con el perfil de egreso establecido en el Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional. (Competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **69.3%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **38.51%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (43.72%)** es de **-11.92%**.

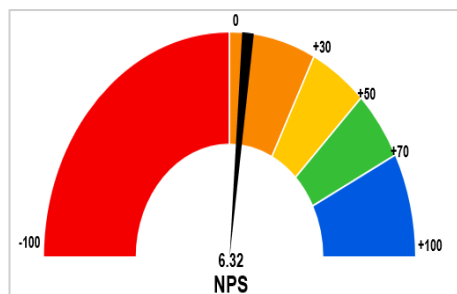


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 68 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Agronómica** alcanzó un valor de **+6.32** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”**, para el semestre académico **2023-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.

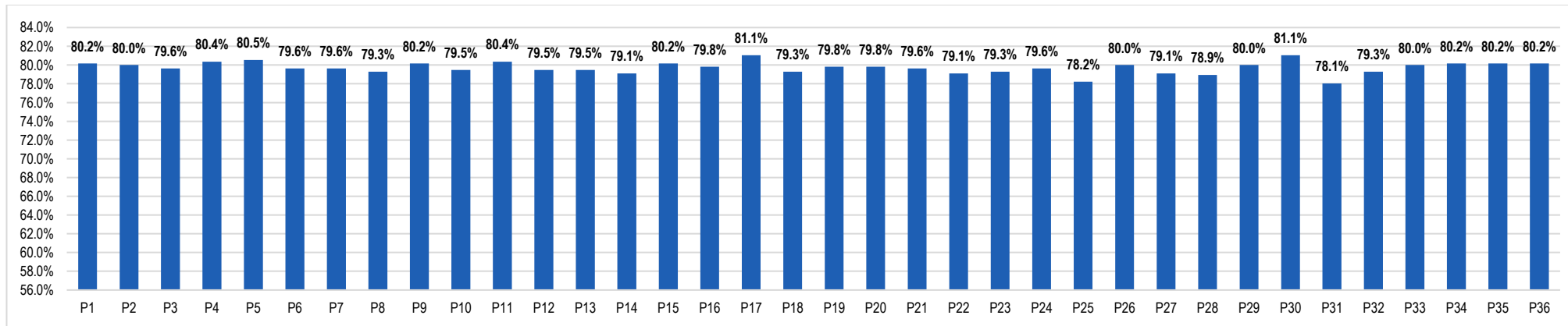
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA AGRONÓMICA:

1. Algunos estudiantes expresan la incomodidad de hacer obligatorio el carné universitario para todos, aunque no se detallan las razones detrás de esta solicitud.
2. Se destaca la importancia de obtener equipos de laboratorio para mejorar la práctica, indicando preocupaciones sobre la calidad de la experiencia práctica en la carrera.
3. Se menciona la atención de manera general como un punto de insatisfacción por parte del estudiante.
4. La queja sobre la predominancia de la teoría sugiere que algunos estudiantes desearían un enfoque más equilibrado entre la teoría y la práctica en la ingeniería agronómica.
5. Mientras algunos expresan que todo está muy bien, otros indican la presencia de descoordinación entre los docentes, lo que puede sugerir percepciones contrastantes en la facultad.
6. La insatisfacción surge por los cambios constantes en la malla curricular y en el formato de aprendizaje, lo que se percibe como un obstáculo y generador de atrasos.
7. Se menciona la economía como una preocupación, pero no se especifica en qué contexto, dejando abierta la interpretación sobre si se refiere a costos de estudios u otras cuestiones económicas.
8. A pesar de algunas críticas, se destaca la excelencia en las comodidades y la prestación de servicios por parte del personal universitario.
9. Se señala la corrupción como un problema, sin proporcionar detalles específicos sobre la naturaleza de las preocupaciones.
10. Algunos estudiantes expresan la necesidad de más implementación en los laboratorios, sugiriendo una carencia en los recursos disponibles para las prácticas académicas.



● CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL

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



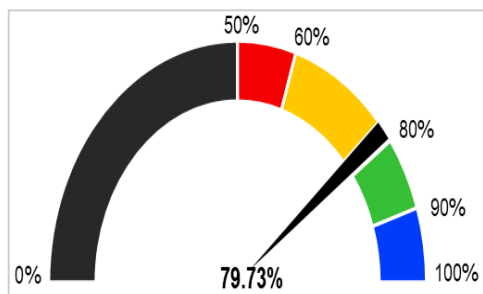
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Ingeniería Agroindustrial**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.986** sobre **5.000**, que representa un **79.73%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+3.384%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 17**: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su carrera profesional? Y la **Pregunta 30** ¿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 **81.1%**.

La **Pregunta 31**: ¿Qué tan satisfecho está con 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.)?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **78.1%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **59.29%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (50.00%)** es de **+18.58%**

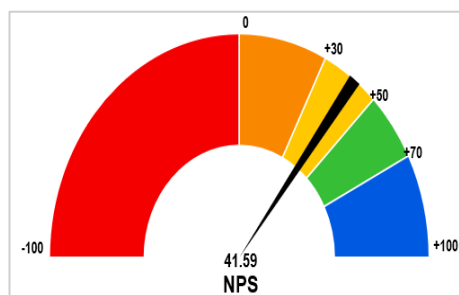


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 70 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Ingeniería Agroindustrial** alcanzó un valor de **+41.59** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Favorable"**, para el semestre académico **2023-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:

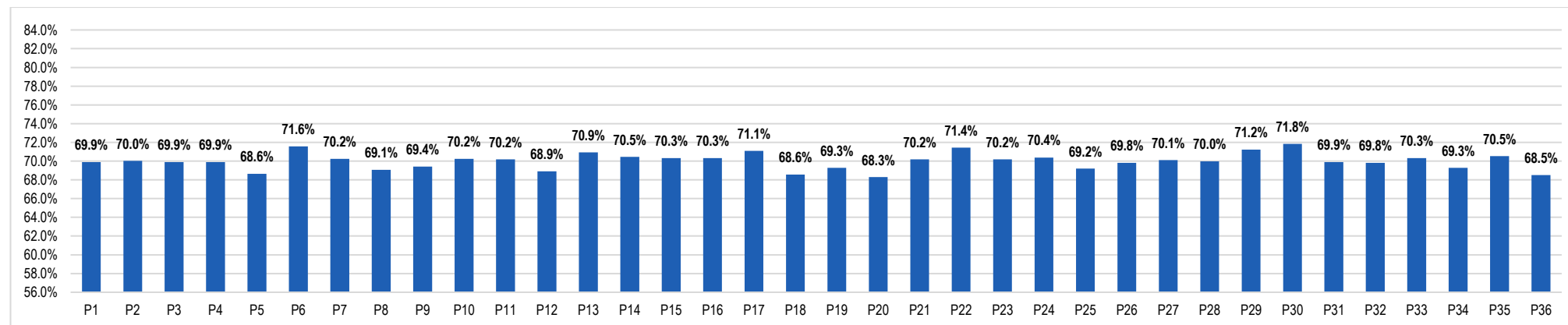
1. Existe insatisfacción sin especificar detalles, lo que sugiere la existencia de preocupaciones no especificadas por los estudiantes
2. Se menciona a la infraestructura como una insatisfacción del estudiante además de la calidad en el equipamiento.
3. Se identifican problemas con la falta de cobertura para acceder al comedor universitario y la limitada cobertura del servicio de autobús universitario.
4. Existe insatisfacción respecto al apoyo económico que se debería de dar a los estudiantes de investigación.
5. Se señala la demora en la emisión de documentos, lo que podría afectar la eficiencia administrativa y el progreso académico de los estudiantes.
6. Algunos estudiantes expresan la necesidad de mayor involucramiento por parte de los docentes en el aprendizaje de los estudiantes, indicando posibles preocupaciones sobre la calidad de la enseñanza.
7. Algunos laboratorios están mal equipados, lo que podría afectar negativamente la calidad de las experiencias prácticas de los estudiantes en la carrera.
8. La insatisfacción con la falta de variedad en las comidas del comedor universitario es una preocupación expresada por algunos estudiantes.
9. Se menciona que las construcciones tardan demasiado, lo que podría afectar la disponibilidad de nuevas instalaciones o mejoras en la infraestructura.
10. Algunos estudiantes expresan la necesidad de mayor apoyo económico para los proyectos de investigación en Ingeniería Agroindustrial, destacando la importancia de respaldar la actividad académica y científica.



FACULTAD DE ECONOMÍA

• CARRERA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

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



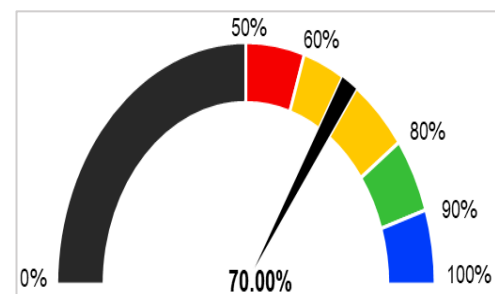
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Economía**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.500** sobre **5.000**, que representa un **70.00%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-3.026%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿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 **71.8%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho está con las actividades extracurriculares que realiza su carrera profesional (Actividades extracurriculares: actividades que no son parte del plan de estudios, pero fortalecen a los estudiantes las competencias del perfil de egreso; por ejemplo: seminarios, talleres, conversatorios, eventos deportivos y culturales, etc.)?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **68.3%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **29.62%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (32.77%)** es de **-9.61%**

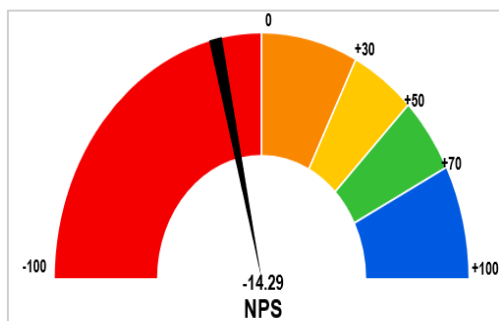


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 72 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Economía** alcanzó un valor de **-14.29** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Necesita mejoras"** para el semestre académico **2023-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 ECONOMÍA:

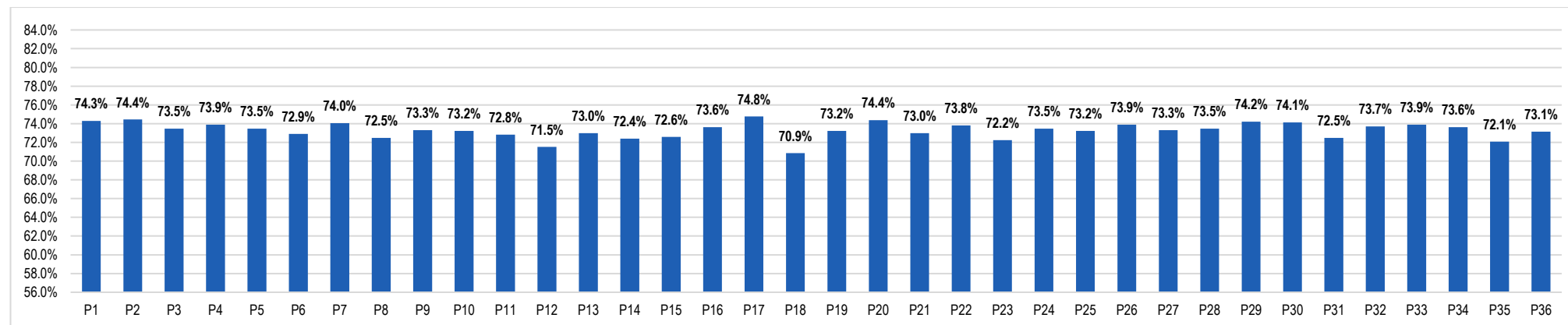
1. Se solicita de mayor atención respecto a los trámites documentarios.
2. Se menciona la percepción de desorden en las oportunidades disponibles para los estudiantes.
3. Los estudiantes expresan la necesidad de más programas de integración para fortalecer la comunidad universitaria.
4. La capacidad limitada del comedor y la necesidad de que esté disponible para todos los estudiantes son aspectos resaltados.
5. Algunos estudiantes expresan inquietudes sobre la falta de eficiencia en el uso de tecnología en la universidad.
6. Se menciona un descuido por parte de los tutores, indicando una necesidad de mayor compromiso.
7. La dificultad de acceso a los lugares de esparcimiento es destacada como una preocupación.
8. Se critica el recorrido y la falta de identificación clara en el servicio de autobuses universitarios.
9. Existe insatisfacción con profesores que no son especialistas en la materia que imparten.
10. Preocupaciones sobre seguridad, robos, y casos de corrupción afectan negativamente la experiencia universitaria.



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

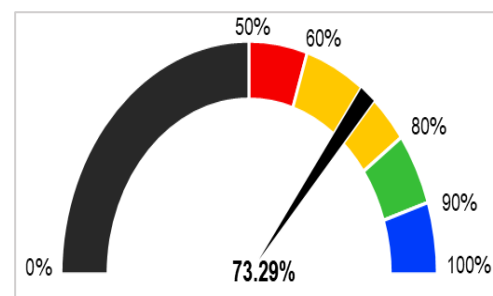
• CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

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



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:



El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Psicología**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.664** sobre **5.000**, que representa un **73.29%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **3.016%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 17**: ¿Qué tan satisfecho está con la formación y experiencia profesional de los docentes de su carrera profesional? logro un mayor promedio de satisfacción, con un **74.8%**.

La **Pregunta 18**: ¿Qué tan satisfecho está con las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **70.9%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **41.63%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (33.59%)** es de **+23.94%**

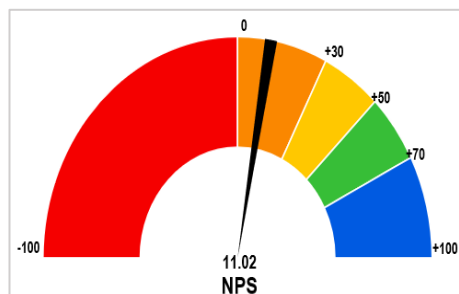


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 74 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Psicología** alcanzó un valor de **+11.02** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Bueno"**, para el semestre académico **2023-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:

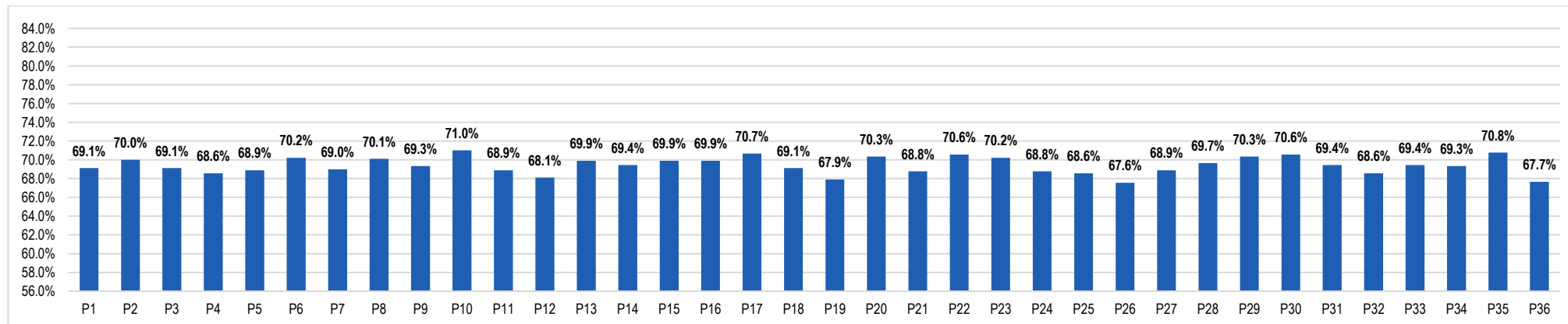
1. Insatisfacción respecto a la lentitud en la atención de trámites y consultas.
2. Quejas sobre la complejidad y engorro de los procedimientos administrativos.
3. Preocupación por la falta de compromiso de algunos estudiantes.
4. Menciones sobre posibles inconvenientes relacionados con la atención a estudiantes con discapacidad.
5. Descontento por el mal funcionamiento de las cámaras de algunas facultades.
6. Insatisfacción con la falta de interés de la universidad en la bolsa de trabajo para egresados.
7. Inquietudes sobre la calidad de enseñanza de algunos docentes.
8. Quejas sobre la demora en revisar los documentos enviados.
9. Preocupaciones sobre la calidad del servicio de Internet, incluyendo lentitud.
10. Inquietudes relacionadas con el retorno a la presencialidad y posibles dificultades sociales.



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

• CARRERA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

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



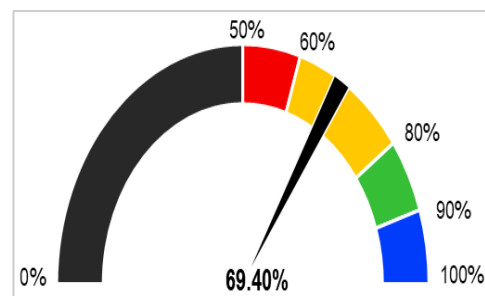
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la carrera profesional de **Sociología**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.470** sobre **5.000**, que representa un **69.40%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+3.837%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 10**: ¿Qué tan satisfecho está con la participación conjunta de docentes y estudiantes en la ejecución de proyectos de investigación, proyección social, extensión cultural y medio ambiente? lograron un mayor promedio de satisfacción, con un **71.0%**.

La **Pregunta 26**: ¿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?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **67.6%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **35.00%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (24.16%)** es de **+44.87%**.

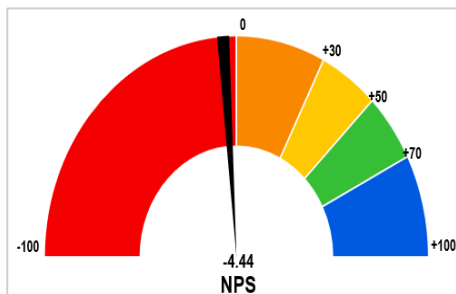


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 76 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Sociología** alcanzó un valor de **-4.44** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Necesita mejoras"** para el semestre académico **2023-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.

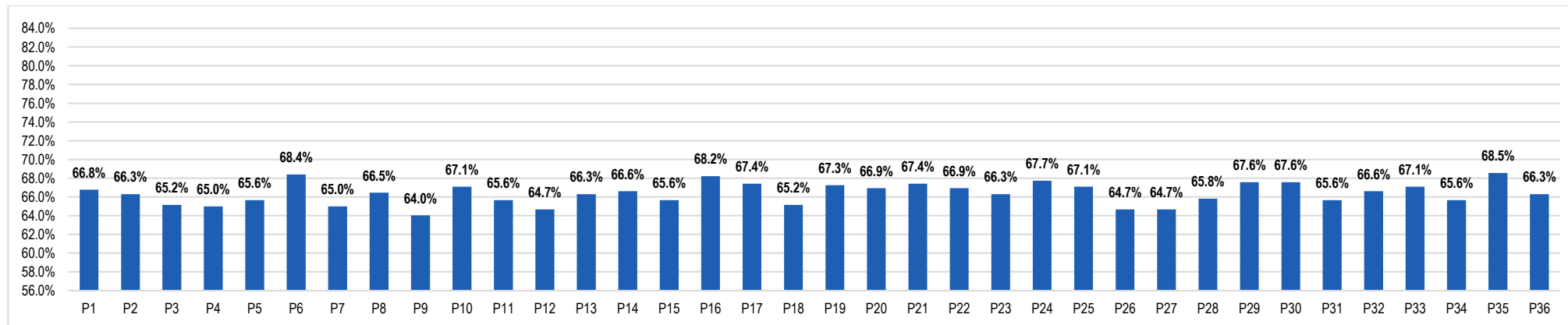
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE SOCIOLOGÍA:

1. Se menciona la carencia de libros como un problema, solicitando una mayor disponibilidad de recursos bibliográficos.
2. Los estudiantes expresan insatisfacción debido a un currículo que consideran fuera de contexto y que no prepara adecuadamente para el ámbito laboral.
3. Los salones son descritos como tétricos, la estructura antigua y el equipamiento sin mantenimiento, siendo un área de preocupación en la facultad.
4. Hay insatisfacción con algunos cursos y con la estructura de la malla curricular, sugiriendo ajustes y sea más acorde a las necesidades profesionales.
5. La falta de infraestructura y problemas con el comedor universitario son aspectos que generan insatisfacción entre los estudiantes.
6. La inestabilidad en la conexión a internet es mencionada como un inconveniente, solicitando una mejora en la calidad del servicio.
7. Algunos estudiantes expresan que muchos profesores carecen de empatía, destacando la importancia de una actitud más comprensiva.
8. Se sugiere incrementar las oportunidades de trabajo de campo y convenios con diversas instituciones para desarrollar prácticas preprofesionales.
9. La limitación en los espacios de recreación dentro de la universidad es mencionada como un área de mejora.
10. Se destacan problemas de discriminación, falta de docentes especializados y de experiencia práctica en la enseñanza como aspectos críticos que necesitan atención.



● CARRERA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

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



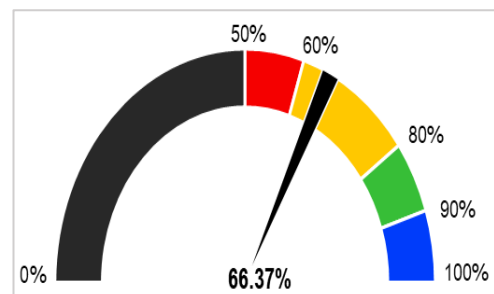
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Comunicación Social**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.319** sobre **5.000**, que representa un **66.37%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+5.418%** respecto al semestre académico **2022-II**

La **Pregunta 35**: ¿Qué tan satisfecho esta con la atención y orientación brindada por parte del personal no docente de la Biblioteca?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **68.5%**.

La **Pregunta 9**: ¿Qué tan satisfecho esta con las líneas de investigación vinculadas a 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) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **64.0%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **20.97%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (18.45%)** es de **+13.66%**

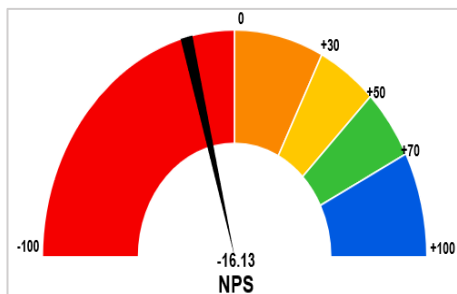


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 78 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Comunicación Social** alcanzó un valor de **-16.13** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Necesita mejoras”** para el semestre académico **2023-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:

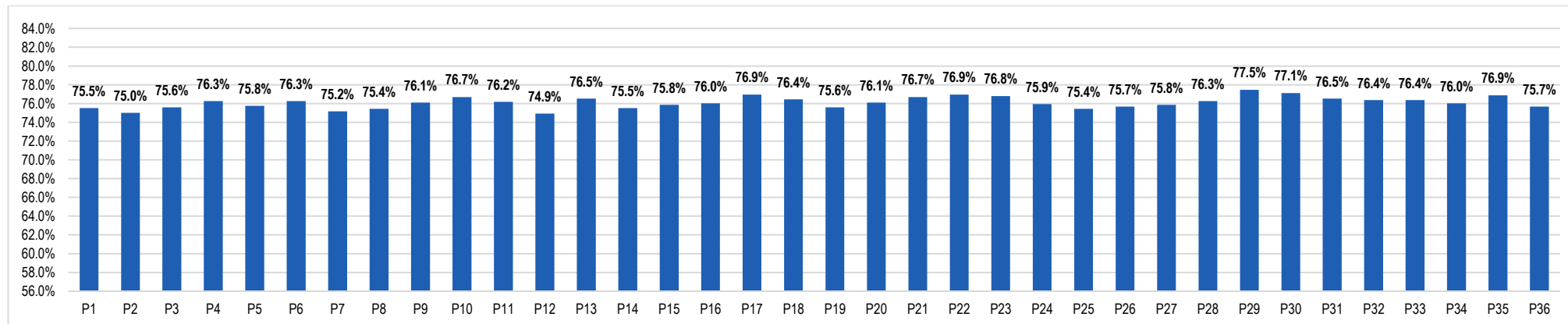
1. Se destaca la satisfacción general con la adecuada atención de todos los docentes hacia los estudiantes.
2. Algunos expresan insatisfacción por la demora en proyectos de construcción, sugiriendo la necesidad de acelerar estos procesos.
3. Se señala la carencia de acceso a internet como un problema, resaltando la importancia de mejorar la conectividad.
4. Algunos estudiantes mencionan malos tratos por parte del personal de seguridad, indicando la necesidad de mejorar la actitud.
5. La falta de infraestructura en la facultad de Ciencias Sociales es un punto recurrente de insatisfacción, pidiendo mejoras y actualizaciones.
6. Los estudiantes expresan el inaccess a talleres fundamentales de la carrera como un problema, destacando la importancia de contar con estas facilidades
7. La falta de actualización en los sílabos de estudio se menciona como una preocupación, sugiriendo la necesidad de mantener al día los contenidos académicos.
8. Se critica el pensamiento retrogrado de algunos profesores sobre temas como la igualdad de género, señalando la importancia de actualizar perspectivas.
9. La falta de infraestructura y equipos técnicos en talleres es un motivo de insatisfacción, destacando la importancia de mejorar estas condiciones.
10. Se menciona el desinterés y la falta de experiencia práctica de algunos docentes, sugiriendo la necesidad de profesionales más experimentados y comprometidos.



FACULTAD DE ENFERMERÍA

• CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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



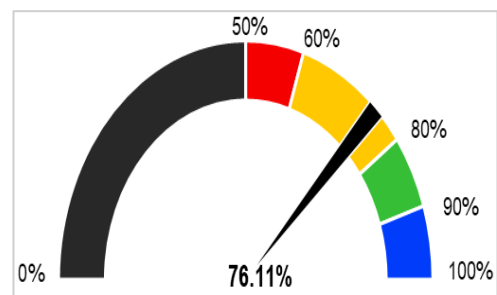
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la carrera profesional **de Enfermería**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.805** sobre **5.000**, que representa un **76.11%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+1.394%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 29**: ¿Qué tan satisfecho esta con la limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **77.5%**.

La **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho esta con 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) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **74.9%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **50.00%**, cuya variación respecto al semestre **2022-II (48.29%)** es de **+3.54%**

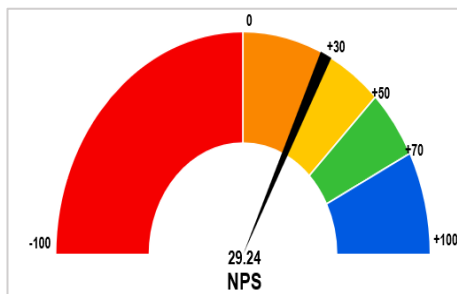


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 80 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Enfermería** alcanzó un valor de **+29.24** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”** para el semestre académico **2023-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 ENFERMERÍA:

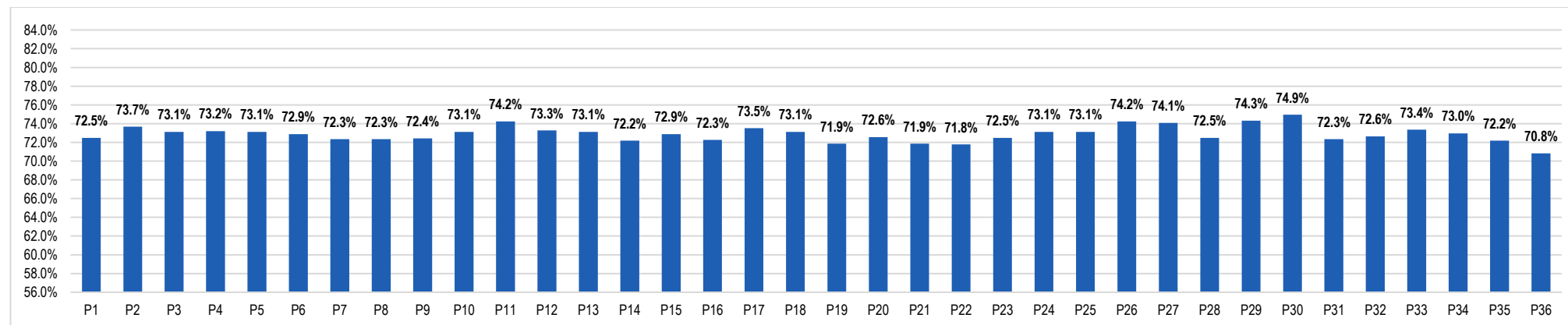
1. Preocupación por la escasez de vacantes en la carrera de Enfermería.
2. Se sugiere mejorar la calidad y balance nutricional de la alimentación en el comedor universitario.
3. Algunos estudiantes expresan la necesidad de más información sobre los pagos a realizar.
4. Algunos estudiantes sienten que la universidad no permite a los estudiantes aprender de sus errores y los critica severamente.
5. Se demanda la creación de más campos deportivos para mejorar las opciones recreativas.
6. Se pide la implementación de espacios exclusivos para actividades extracurriculares y clubes.
7. Algunos estudiantes expresan preocupación por la alta competencia entre los estudiantes.
8. Se señala la dificultad de acceso al comedor y la necesidad de mejorarlo.
9. La calidad del servicio de internet es un punto de insatisfacción para algunos estudiantes.
10. Se destaca la importancia de que los docentes se capaciten para brindar una enseñanza de calidad.



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



Fuente: Elaboración propia

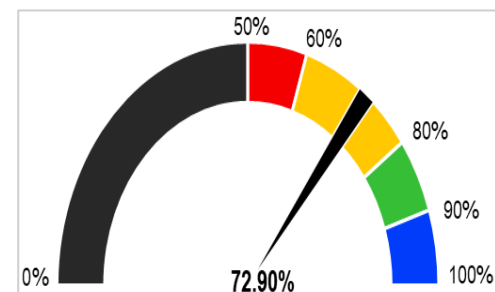
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Derecho y Ciencias Políticas**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.645** sobre **5.000**, que representa un **72.90%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **-0.191%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿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 **74.9%**.

La **Pregunta 36**: ¿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?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **70.8%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **43.48%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (39.13%)** es de **+11.12%**.



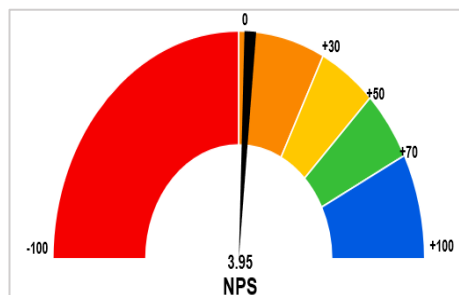


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 82 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Derecho y Ciencias Políticas** alcanzó un valor de **+3.95** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Bueno”** para el semestre académico **2023-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:

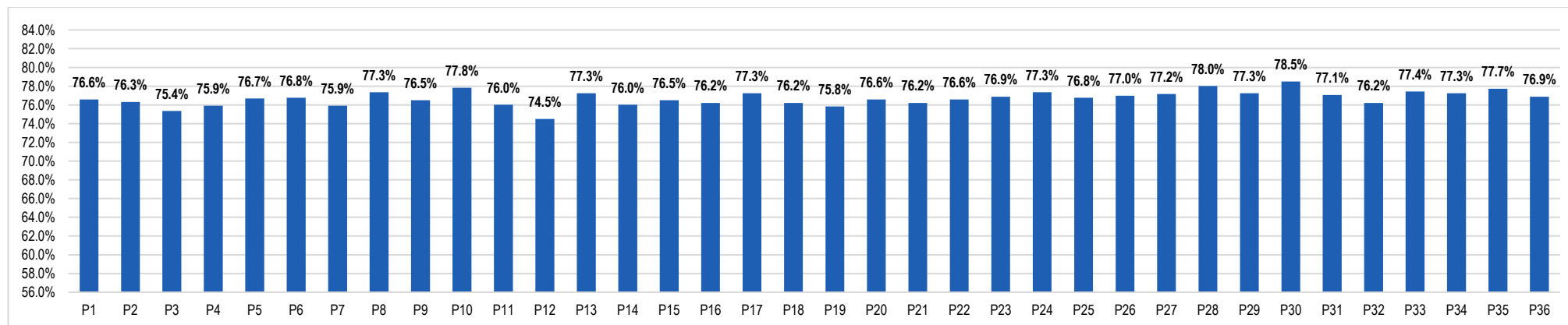
1. Los estudiantes expresan la necesidad de mejorar la atención en tutorías personalizadas para un mejor seguimiento académico.
2. Se menciona insatisfacción respecto a los horarios, sugiriendo posibles ajustes para una mayor comodidad estudiantil.
3. Aunque algunos no especifican, hay estudiantes que expresan insatisfacción sin detallar áreas específicas.
4. Se demanda la actualización de la biblioteca central con libros en áreas específicas como Derecho Administrativo, Contratos, y Gestión Pública.
5. Se señalan dificultades de conexión a dispositivos celulares y baja señal, afectando la experiencia de estudio.
6. Algunos estudiantes expresan descontento con la calidad de los docentes, sugiriendo la necesidad de mejorar en este aspecto.
7. La distribución y acceso al comedor es mencionada como un área de preocupación.
8. La solicitud de mejorar el servicio de estacionamiento destaca entre las preocupaciones expresadas por los estudiantes.
9. Se menciona la falta de trato y acceso a distintos servicios, indicando la importancia de mejorar la atención al estudiantado.
10. La necesidad de diversificar y actualizar los recursos de la biblioteca, así como la crítica a docentes desactualizados, son áreas destacadas de insatisfacción.



FACULTAD DE OBSTETRICIA

• CARRERA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

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



Fuente: Elaboración propia

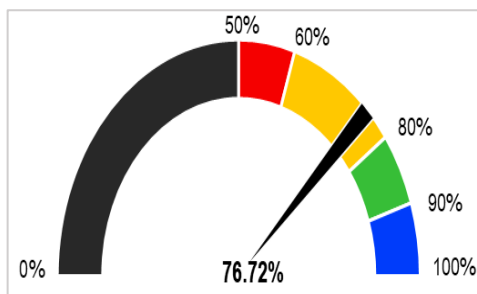
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Obstetricia**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.836** sobre **5.000**, que representa un **76.72%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+5.525%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿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 **78.5%**.

La **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho está con 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) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **74.5%**.

Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **44.55%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (38.81%)** es de **+14.79%**



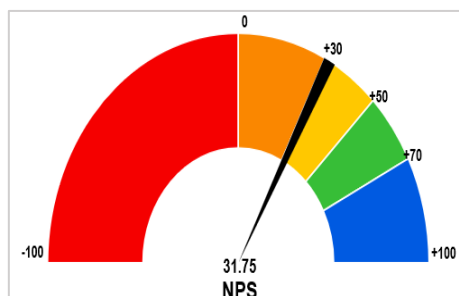


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 84 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Obstetricia** alcanzó un valor de **+31.75** en la escala **NPS**, lo que significa que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Favorable”**, para el semestre académico **2023-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:

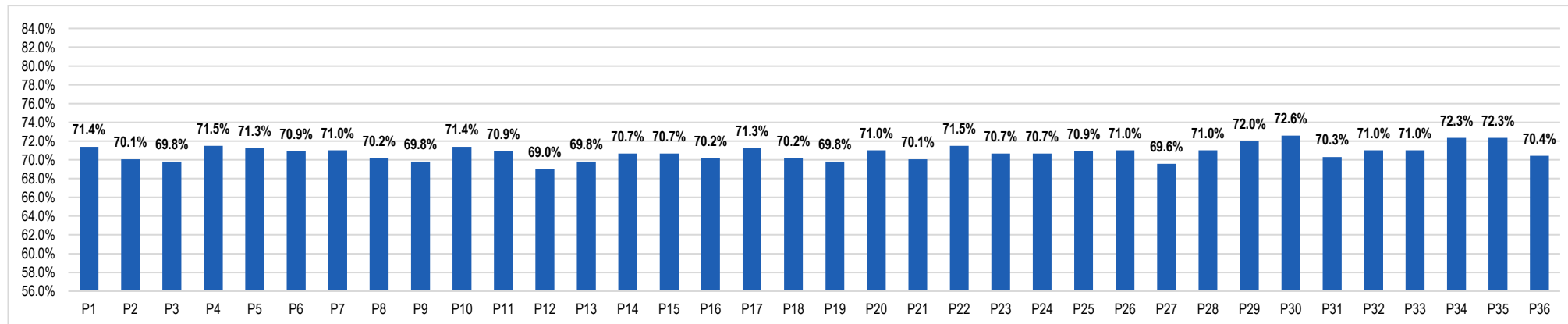
1. Insatisfacción por la falta de comprensión y empatía de algunos docentes hacia los estudiantes.
2. Descontento con las clases teóricas o insistencia en su realización.
3. Quejas sobre la calidad y velocidad del servicio de Internet.
4. Preocupaciones por la falta de mantenimiento en la infraestructura, incluyendo desgaste de instrumentos y necesidades básicas como jabón.
5. Dificultades relacionadas con los horarios de clases que afectan la capacidad de trabajar y estudiar.
6. Preocupaciones sobre la falta de equipos y laboratorios adecuados.
7. Quejas sobre las limitadas oportunidades para acceder al comedor universitario.
8. Insatisfacción con la gestión y calidad docente, incluyendo la falta de exigencia y justicia en la evaluación.
9. Dificultades para acceder a algunos lugares de la universidad, como los talleres de danza.
10. Quejas sobre la falta de respuesta a mensajes y tardanzas en la comunicación institucional.



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



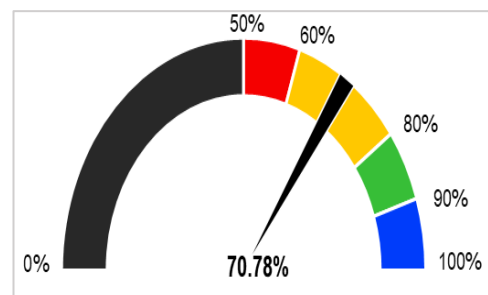
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Medicina Veterinaria**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.539** sobre **5.000**, que representa un **70.78%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+1.844%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho esta con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL?, obtuvo el mayor promedio de satisfacción, con un **72.6%**.

La **Pregunta 12**: ¿Qué tan satisfecho esta con 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) ?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **69.0%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **44.31 %** cuya variación respecto al semestre **2022-II (28.38%)** es de **+56.13%**

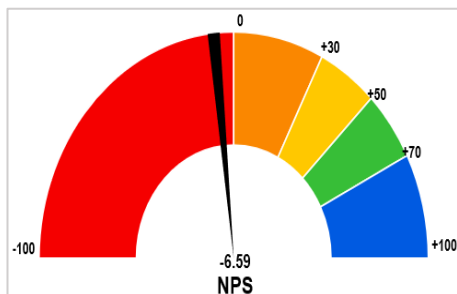


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 86 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Medicina Veterinaria** alcanzó un valor de **-6.59** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Necesita mejoras”**, para el semestre académico **2023-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 VETERINARIA:

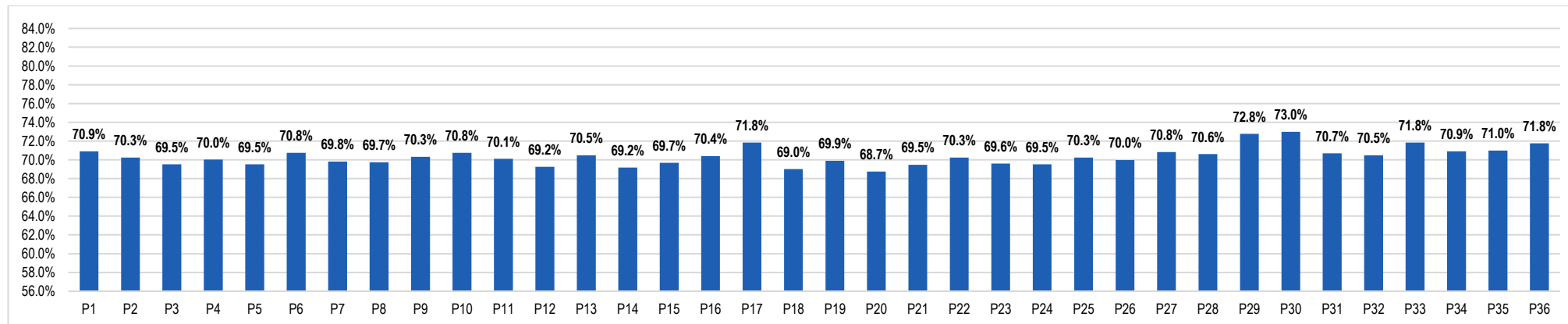
1. Los estudiantes denuncian la existencia de mafias por parte de los docentes que realizan cobros innecesarios.
2. Llamado a la igualdad de trato entre los estudiantes debido a su insatisfacción en este aspecto.
3. El estudiante se encuentra insatisfecho debido a la carencia de algunos docentes.
4. Denuncia específica de bullying por parte de un ingeniero, solicitando acciones ante entidades públicas.
5. Descontento con la actitud de algunos docentes.
6. Queja sobre la ausencia de servicios como movilidad y comedor estudiantil.
7. Pedido general de mayor accesibilidad en diversos aspectos.
8. Opinión sobre la falta de apoyo para los estudiantes que desean llevar cursos en verano.
9. Menciones a problemas con docentes y señalamientos de corrupción.
10. Preocupaciones sobre desigualdades, falta de apoyo a la facultad de Medicina Veterinaria y zootecnia, y sensación de ser dejados de lado por la universidad central.



FACULTAD DE MEDICINA

• CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

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



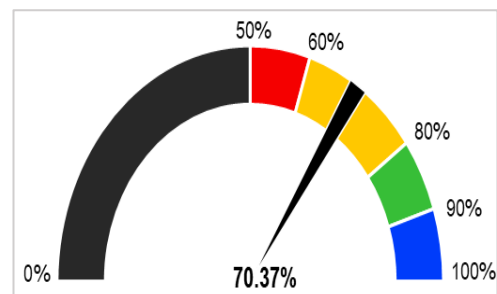
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Medicina Humana**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.518** sobre **5.000**, que representa un **70.37%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+8.622%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 30**: ¿Qué tan satisfecho esta con la seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL?, logró un mayor promedio de satisfacción, con un **73.0%**.

La **Pregunta 20**: ¿Qué tan satisfecho esta con las actividades extracurriculares que realiza su carrera profesional (Actividades extracurriculares: actividades que no son parte del plan de estudios, pero fortalecen a los estudiantes las competencias del perfil de egreso; por ejemplo: seminarios, talleres, conversatorios, eventos deportivos y culturales, etc.)?, obtuvo un menor promedio de satisfacción, con un **68.7%**.



Por otro lado, se puede observar también que el **promedio de encuestados satisfechos y muy satisfechos** de la carrera profesional, equivalen a **35.38%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (17.60%)** es de **+101.02%**

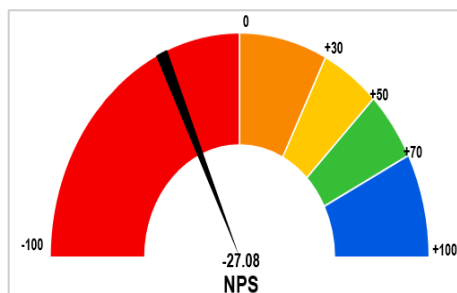


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 88 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Medicina Humana** alcanzó un valor de **-27.08** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **“Necesita mejoras”**, para el semestre académico **2023-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.

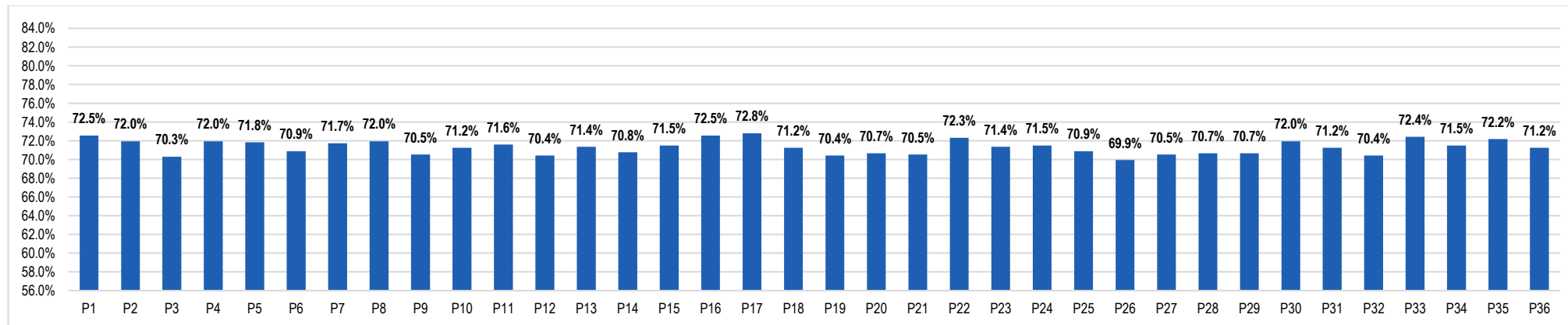
RESUMEN ACERCA DE LAS OPINIONES DE INSATISFACCIÓN MÁS FRECUENTES EN LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA HUMANA:

1. Descontento con el sistema de evaluación en la carrera de Medicina Humana.
2. Demandas para ampliar la infraestructura, habilitar casilleros y mejorar los comedores
3. Quejas sobre la falta de empatía por parte de un docente de laboratorio clínico.
4. Quejas sobre docentes que son considerados ineficientes por su falta de metodología de enseñanza.
5. Inquietudes acerca del funcionamiento y uso del comedor universitario
6. Preocupación sobre la posibilidad de perder un año académico al no aprobar un curso.
7. Se manifiesta el descontento por el equipamiento de los laboratorios ya que según a los comentarios, deberían de ser renovados.
8. Solicitud de servicios de custodia para hijos de estudiantes, similar a una cuna universitaria.
9. Petición para cambiar a algunos docentes.
10. Quejas relacionadas con la burocracia y trámites administrativos.



● CARRERA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

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



Fuente: Elaboración propia

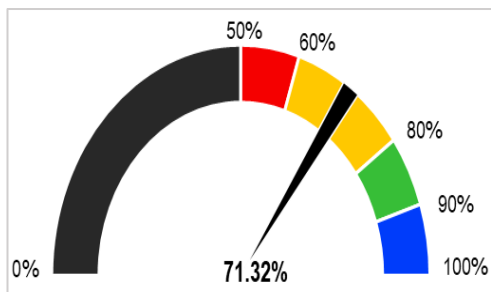
INTERPRETACIÓN:

El índice de satisfacción alcanzado, en los estudiantes de la **carrera profesional de Odontología**, para el periodo **2023-II**, fue de **3.566** sobre **5.000**, que representa un **71.32%** de promedio de satisfacción; y una tasa de variación del índice de satisfacción de **+3.690%** respecto al semestre académico **2022-II**.

La **Pregunta 17**: ¿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 **72.8%**.

La **Pregunta 26**: ¿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?, 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 **37.87%** cuya variación respecto al semestre **2022-II (22.95%)** es de **+65.01%**



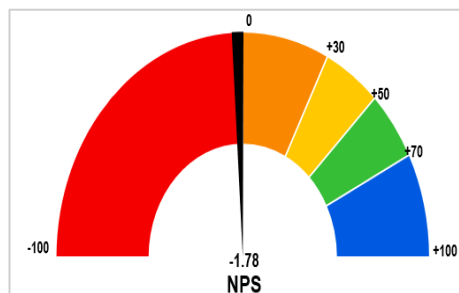


INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 90 de 101



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta aplicada, la **carrera profesional de Odontología** alcanzó un valor de **-1.78** en la escala **NPS**, lo que indica que la carrera profesional obtuvo un nivel de: **"Necesita mejoras"**, para el semestre académico **2023-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 ODONTOLOGÍA:

1. Se solicita progresar en la infraestructura y enfoque pedagógico de la Universidad Hermilio Valdizán.
2. Preocupaciones relacionadas con la calidad de la enseñanza en la carrera de Odontología
3. Opiniones negativas sobre la biblioteca universitaria.
4. Quejas sobre la demora en los trámites administrativos.
5. Solicitud de mayor consideración en cuanto al servicio del comedor universitario.
6. Descontento generalizado con lo que se percibe como incompetencia.
7. Opiniones sobre la falta de apoyo por parte de la facultad.
8. Críticas a la calidad de la enseñanza de docentes mayores.
9. Valoración negativa de la calidad de enseñanza proporcionada por algunos docentes.
10. Inquietudes sobre la integridad académica, incluyendo casos de plagio y pagos indebidos.



IX. CONCLUSIONES

Después del análisis y estudio de los datos recopilados, se evidenció la participación de **5,413 estudiantes de pregrado**, lo cual representa el **78.65%** del total de matriculados en el semestre académico **2023-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 3.663 sobre 5.000**, lo que representa un nivel de satisfacción del **73.27%**. 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 un aumento del **índice de satisfacción en +2.355%**, en comparación con el semestre académico **2022-II**, lo que indica un incremento 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:
 - **P30.** La seguridad y vigilancia en los locales e instalaciones de la UNHEVAL (74.4%).
 - **P17.** La formación y experiencia profesional de los docentes de su carrera profesional (74.1%).
 - **P29.** La limpieza y el mantenimiento de los ambientes, equipos y mobiliarios de la UNHEVAL (74.0%)

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

- **P12.** La difusión que realiza la UNHEVAL a cerca de los convenios y programas de movilidad académica (72.4%).
- **P19.** Los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza su docente tutor de su carrera profesional. (72.5%).
- **P18.** Las tutorías individuales, tutorías grupales y la interacción personal que le brinda su docente tutor de su carrera profesional. (72.6%).
- **P36.** La actualización de material bibliográfico físico y virtual, que se encuentran disponibles en la biblioteca, biblioteca virtual y el repositorio institucional. (72.8%).
- **P20.** Las actividades extracurriculares que realiza su carrera profesional (72.9%).
- **P3.** El contenido del Diseño Curricular o Plan de Estudios vigente de su carrera profesional (72.9%).
- **P21.** La difusión de los resultados de los trabajos de investigación realizados, individualmente o en conjunto, por docentes, estudiantes y egresados de su carrera profesional (73.0%).



3. El **estándar que alcanzó un mayor grado de satisfacción** (10% superiores) fue:

- **Estándar 15.** Plana docente adecuada (74.1%).

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

- **Estándar 31.** Centros de información y referencia (69.9%).
- **Estándar 14.** Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento (70.5%).
- **Estándar 11.** Enfoque por competencias (70.5%).

4. El **factor que alcanzó un mayor grado de satisfacción** (10% superior) fue:

- **Factor 7.** Investigación, desarrollo tecnológico e innovación (73.0%).

El **aspecto que obtuvo un menor grado de satisfacción y que requiere mayor atención** (20% inferior) fue:

- **Factor 4.** Proceso de enseñanza aprendizaje (68.7%).

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

- Ingeniería Agroindustrial (79.73%)
- Ciencias Histórico Sociales y Geográficas (78.70%)
- Educación Inicial (78.40%)

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

- Ciencias de la Comunicación Social (66.37%).
- Ingeniería de Sistemas (68.97%).
- Turismo y Hotelería (69.39%)
- Sociología (69.40%).
- Ingeniería Civil (69.95%).
- Economía (70.00%)

7. Se observó que la UNHEVAL obtuvo una puntuación de **10.68** en la escala NPS, lo cual indica un **nivel aceptable de satisfacción**; esto significa que **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**. Además, se observó una disminución del NPS en **-8.29 puntos** en comparación con el semestre académico **2022-II (18.97)**. Por lo tanto, se requiere tomar acciones adicionales para satisfacer sus necesidades y expectativas.



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 93 de 101

8. Finalmente, se observó que el ***promedio de estudiantes encuestados satisfechos y muy satisfechos durante el semestre académico 2023-II fue del 42.07%***, lo que representa un incremento del ***+16.79%*** en comparación con el semestre académico 2022-II (36.02%). ***Esto indica un aumento significativo 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, Ingeniería de Sistemas, Ciencias de la Comunicación Social, Economía, Ingeniería Industrial, Turismo y Hotelería, Ingeniería Civil, Medicina Veterinaria, Sociología y Odontología. 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 con 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, los mecanismos y estrategias de seguimiento al desempeño académico que realiza el tutor y las actividades de tutoría, la interacción personal de los docentes tutores. para ello, se deben tomar medidas concretas para mejorar estos aspectos y así satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes.
5. Oportunidades de mejora identificados:
 - Garantizar la transparencia y ética:**
 - Establecer un código de ética claro y conciso que defina los principios fundamentales de conducta para todos los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, profesores y personal administrativo.
 - Hay que asegurar que el código de ética sea de fácil acceso para todos y que se promueva su comprensión y adhesión.
 - Apoyo económico para los proyectos de investigación, becas, prácticas profesionales**
 - Crear fondos específicos destinados a apoyar proyectos de investigación, becas y prácticas profesionales.



- Definir criterios transparentes y equitativos para acceder a estos fondos, considerando la calidad y relevancia de los proyectos propuestos.

Revisión de la malla curricular

- Establecer un proceso sistemático y periódico de revisión de la malla curricular que involucre a diversos interesados, como profesores, estudiantes.
- Introducir mecanismos que faciliten la incorporación ágil de cursos electivos, seminarios especializados y actividades prácticas.

Evaluar la metodología de enseñanza-aprendizaje, metodologías de evaluación

- Diseñar encuestas de satisfacción estudiantil abordando aspectos específicos sobre enseñanza-aprendizaje incluyendo preguntas abiertas sobre aspectos particulares de la enseñanza.
- Establecer un sistema de observación y retroalimentación donde exista una evaluación entre docentes sobre sus metodologías de enseñanza fomentando un ambiente colaborativo recibiendo sugerencias constructivas.

Apoyo a proyectos de responsabilidad social

- Desarrollar cursos específicos o módulos que aborden temas relacionados con la responsabilidad social.
- Incluir la responsabilidad social como un componente integral de la malla curricular.

Capacitación en TIC's para los docentes

- Diseñar cursos, talleres, sesiones de capacitación que aborden el uso de herramientas digitales.
- Establecer un sistema de mentoría entre docentes experimentados y aquellos menos familiarizados con las TIC.

Capacitación y actualización docente en sus áreas respectivas

- Implementar programas de desarrollo profesional centrándose en la actualización de conocimientos en sus áreas específicas.

Seleccionar, capacitar a los docentes para la aplicación de correctas metodologías de enseñanza

- Establecer un proceso de selección exhaustivo, asegurándose que cuente con credenciales académicas y la experiencia necesaria en su campo.
- Ofrecer talleres y cursos que aborden estrategias de enseñanza y evaluación adaptando la capacitación a necesidades particulares por cada disciplina.



Mejorar el apoyo a los estudiantes en las tutorías

- Implementar programas estructurados de tutoría con reuniones regulares para abordar preguntas académicas, metas profesionales.
- Ofrecer recursos de apoyo como talleres de habilidades de estudio, sesiones de tutoría en grupo y acceso a materiales educativos en línea.

Mejorar la accesibilidad de los docentes hacia los estudiantes, demostrando empatía

- Integrar actividades y discusiones en el aula que fomenten la empatía y la comprensión entre docentes y estudiantes.
- Sensibilizar a los docentes sobre la diversidad de experiencias y necesidades de los estudiantes, con un entorno inclusivo donde los estudiantes se sientan cómodos.

Fomentar el apoyo emocional, crear zonas recreativas

- Designar áreas específicas como espacios recreativos y de bienestar, que incluyan zonas verdes, salas de relajación, bancos al aire libre o áreas con juegos recreativos.
- Planificar eventos y actividades recreativas que fomenten el apoyo emocional de los estudiantes.

Aumentar la capacidad de acceso en el comedor, mejorar el transporte universitario

- Evaluar la posibilidad de ampliar las instalaciones del comedor universitario para aumentar su capacidad de asistencia.
- Revisar y ajustar las rutas del transporte universitario para garantizar una cobertura efectiva y acceso conveniente para los estudiantes.

Equipar los ambientes, laboratorios para satisfacer las necesidades de los estudiantes

- Implementar planes de actualización tecnológica para equipar los laboratorios con herramientas y tecnologías alineadas con el programa de estudio.
- Adquirir equipos y tecnologías versátiles que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades aplicables en diversos contextos profesionales.

Mejorar los ambientes de la universidad, infraestructura

- Establecer un plan de renovación y mantenimiento continuo de la infraestructura universitaria priorizando sistemas eléctricos, climatización, fontanería y otros esenciales para tener ambientes seguros y confortables.

Mejorar la cobertura del internet

- Realizar una evaluación exhaustiva de la infraestructura de red actual para identificar áreas de baja cobertura o problemas de conectividad.



Realizar el mantenimiento de los equipos de los laboratorios, optimizar el aula virtual

- Implementar un programa regular especializado de mantenimiento preventivo para los equipos de laboratorio, que incluya inspecciones, calibraciones y reparaciones planificadas.
- Evaluar y actualizar regularmente la plataforma de aula virtual, considerando la retroalimentación de docentes y estudiantes

Reforzar la seguridad y vigilancia en las instalaciones de la universidad

- Proporcionar entrenamiento continuo al personal de seguridad en protocolos de respuesta a emergencias, gestión de multitudes y técnicas de comunicación efectiva para garantizar una respuesta rápida y eficiente ante cualquier situación.

Establecer canales para una mejor comunicación sobre asistencias de docentes a las clases.

- Implementar sistemas para permitir a los docentes comunicar cambios en sus horarios o cualquier actualización importante.

Mejorar los canales de comunicación para que los estudiantes sean considerados ante sus insatisfacciones.

- Fomentar la apertura y la transparencia en la comunicación, asegurando que los estudiantes sepan cómo expresar sus inquietudes y que sus voces sean escuchadas.

Actualización de la biblioteca

- Realizar una evaluación de la colección existente en la biblioteca para identificar áreas de mejora y determinar las necesidades de los usuarios, además de implementar recursos electrónicos y otros materiales actualizados que sean relevantes para los programas de estudio ofrecidos por la universidad.

Mejorar la atención al estudiante en temas administrativos

- Crear centros especializados de atención al estudiante que ofrezcan servicios administrativos centralizados y personal capacitado para abordar consultas sobre inscripciones, trámites, becas y otros temas administrativos, demostrando su accesibilidad ante cualquier duda y/o consulta.



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 exestudiantes 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
HERMILO VALDIZAN**

**Opinión
Tu Importa**

**¡Estimado
Estudiante
Valdizano!**

Te invitamos a responder
nuestra encuesta de
nivel de satisfacción y
así contribuir con la
mejora de nuestros
servicios

PERIODO 2023

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

Realizado por la Oficina de Gestión de la
Calidad de la UNHEVAL.



unheval.edu.pe/ogc



dcalidad@unheval.edu.pe



Oficina de calidad - unheval



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA UNHEVAL 2023 - II

Código: INF-E02-001

Versión: V.1.0

Página: 100 de 101

ANEXO 03

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2023 Cerrar Sesión

1. El perfil de egreso establecido en el diseño curricular o plan de estudios vigente de su carrera profesional (perfil de egreso: se refiere a las competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados).

MUY INSATISFECHO
 INSATISFECHO
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
 SATISFECHO
 MUY SATISFECHO

2. La actualización periódica del perfil de egreso establecido en el diseño curricular o plan de estudios vigente de su carrera profesional (perfil de egreso: se refiere a las competencias, conocimientos y habilidades que se espera que los estudiantes puedan realizar una vez egresados).

MUY INSATISFECHO
 INSATISFECHO
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
 SATISFECHO
 MUY SATISFECHO

3. El contenido del Diseño Curricular o plan de estudios vigente de su carrera profesional (El contenido del diseño curricular o plan de estudios: se refiere al perfil de ingreso, perfil de egreso, plan de estudios, malla curricular, sistema de evaluación, etc.).

MUY INSATISFECHO
 INSATISFECHO
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
 SATISFECHO
 MUY SATISFECHO

4. La actualización y el desarrollo de los contenidos temáticos programados en los sílabos de los cursos, y planeación didáctica de los módulos y proyectos formativos de su carrera profesional.

MUY INSATISFECHO
 INSATISFECHO
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
 SATISFECHO
 MUY SATISFECHO

5. La manera que se complementa la formación teórica y práctica durante el desarrollo de los contenidos temáticos de los cursos, módulos o proyectos formativos de su carrera profesional.

MUY INSATISFECHO
 INSATISFECHO
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
 SATISFECHO
 MUY SATISFECHO

6. Las tareas y actividades que asignan los docentes para el logro de las competencias del perfil de egreso de su carrera profesional.

MUY INSATISFECHO
 INSATISFECHO
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
 SATISFECHO
 MUY SATISFECHO

37. En la escala del 1 al 10 indique: ¿Qué tan probable es que recomiende estudiar en la UNHEVAL a un amigo, familiar o conocido?

38. De la manera más breve comente ¿Cuál es el principal problema de satisfacción que puede percibir en la UNHEVAL? (Máx. 250 caracteres)

Con la finalidad de identificar, planificar y mejorar los servicios que brindan la Oficina de Gestión de la Calidad (OGC) y Unidad Funcional de Modernización (UFM) en el proceso de Mejora Organizacional de la UNHEVAL, lo invitamos a completar la siguiente encuesta: <https://forms.office.com/r/PDAWDESAGR>

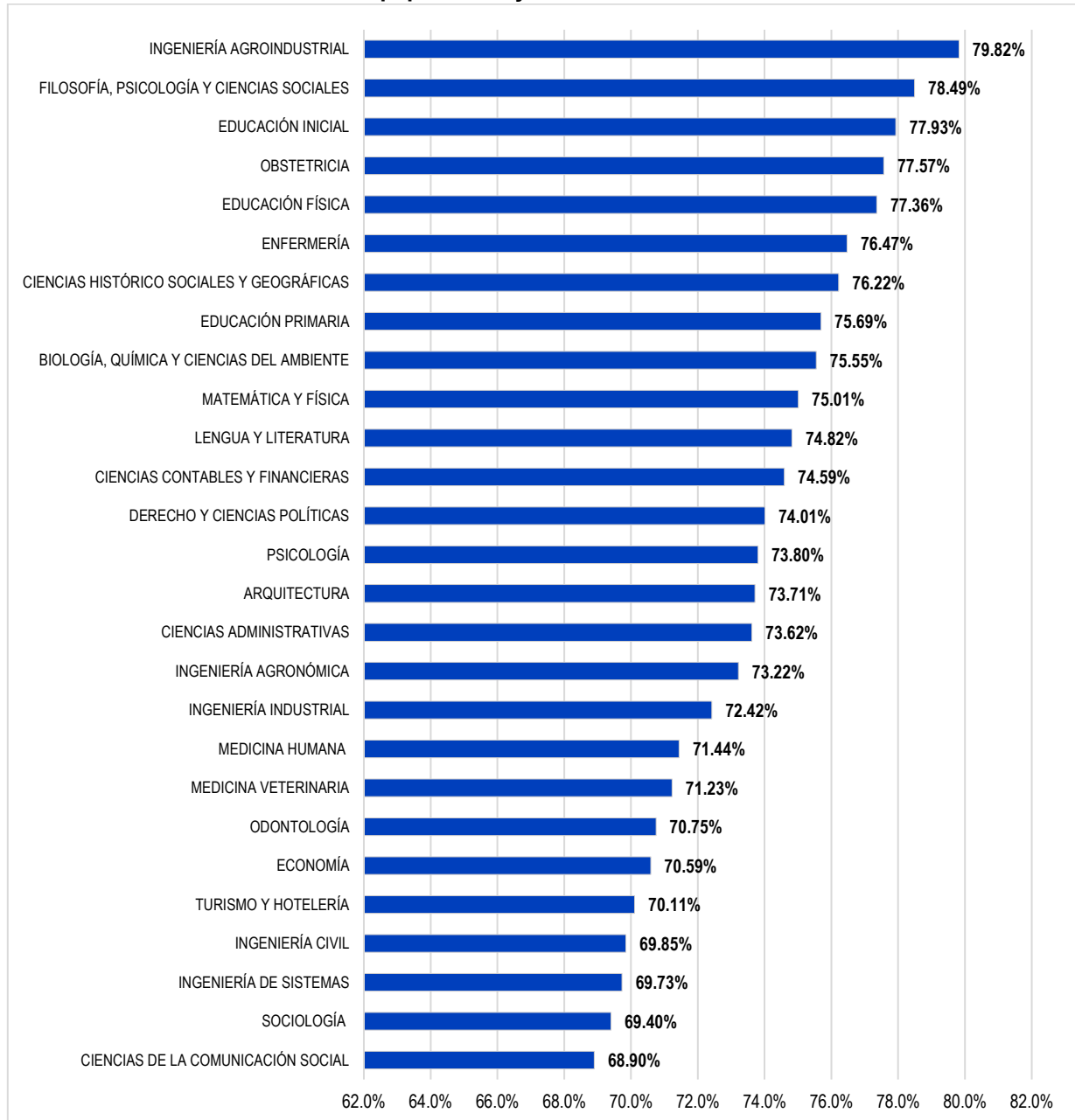
En caso tenga usted un reclamo o queja sírvase a ingresar al siguiente enlace:
<https://forms.office.com/r/zjj4KLWxCB>

Enviar encuesta



ANEXO 04

Porcentaje de satisfacción por carrera profesional respecto a la infraestructura, equipamiento y su mantenimiento



- El gráfico representa el porcentaje de satisfacción que tienen los estudiantes de las 27 carreras profesionales respecto a el Estándar 28: Equipamiento y uso de la infraestructura y el Estándar 29: Mantenimiento de la infraestructura en el semestre **2023-II**.
- Las carreras profesionales de **Ingeniería Agroindustrial** y **Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales** son las que tuvieron un mayor porcentaje de satisfacción, logrando un **79.82%** y **78.49%** respectivamente.
- Por otro lado, las carreras profesionales de **Sociología** y **Ciencias de la Comunicación Social** son las que tuvieron un menor porcentaje de satisfacción, obteniendo el **69.40%** y **68.90%** respectivamente.