

**Informe de la Encuesta de Satisfacción de los servicios de la**  
**Universidad Nacional de la Amazonía Peruana**

**I. ANTECEDENTES**

El Ministerio de Educación (MINEDU) implementó, mediante Resolución de Secretaría General N°085-2017-MINEDU, el mecanismo de financiamiento por desempeño: “Compromisos de Gestión para la calidad y logro de resultados del servicio educativo de la Educación Superior Universitaria”, en el marco de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, aprobada por Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU.

El mecanismo de financiamiento establece 22 compromisos de gestión, entre los cuales se encuentra el compromiso N° 18: Medición de indicadores de desempeño del Programa Presupuestal 0066 “Formación Universitaria de Pregrado”, que tiene como plazo límite de cumplimiento el 31 de diciembre del 2017. Dicho compromiso consiste en la aplicación de una encuesta a estudiantes y egresados, donde se recogerá la percepción sobre los principales componentes del servicio educativo de pregrado.

**II. OBJETIVOS:**

Obtener mediciones sobre el nivel de satisfacción de los componentes del servicio educativo de pregrado en las universidades públicas para el diseño de políticas públicas específicas.

**III. PERIODO DE EJECUCIÓN**

La encuesta fue aplicada entre agosto y diciembre de 2017.

**IV. POBLACIÓN OBJETIVO**

- Estudiantes: Alumnos matriculados en los cuatro últimos ciclos académicos de sus respectivas carreras, habilitados según definiciones de la universidad.
- Egresados de pregrado: Alumnos que culminaron el plan de estudios de su carrera/programa académico, cumpliendo con los requisitos establecidos por la universidad, priorizando aquellos que egresaron durante los años 2015 y 2016.

**V. NIVEL DE INFERENCIA**

El 6.9% de la población objetivo respondió la encuesta de la universidad; los resultados podrían presentar un margen de error significativo.

**VI. NÚMERO DE PREGUNTAS**

- a) Estudiantes:
  - Desempeño docente: 6 preguntas
  - Infraestructura y equipamiento: 8 preguntas
  - Programas curriculares: 6 preguntas
  - Servicios educacionales complementarios: 11 preguntas

b) Egresados:

- Desempeño docente: 2 preguntas
- Infraestructura y equipamiento: 3 preguntas
- Programas curriculares: 2 preguntas
- Servicios educacionales complementarios: 11 preguntas

## **VII. PROCESO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

1. El MINEDU compartió con la Universidad Nacional De La Amazonia Peruana el enlace URL que contiene el aplicativo de la encuesta, a través del Oficio Múltiple N° 004-2017-MINEDU/VMGP-DIGESU-DICOPRO.
2. Se designó como responsable para la aplicación de la encuesta a la siguiente persona:
  - Ing. Luis Honorato Pita Astengo, Jefe de la Oficina Central del Informática (OCEIN-UNAP) Designado con Resolución Rectoral N° 0968-2017-UNAP.
3. Se envió al MINEDU el nombre, correo y teléfono del responsable de la aplicación de la encuesta por parte de la universidad a los responsables de realizar el seguimiento de la aplicación por parte del MINEDU.
4. Se identificó a la población objetivo de la encuesta, según lo establecido en la Ficha Técnica del compromiso N° 18: Medición de indicadores de desempeño del Programa Presupuestal 0066 “Formación Universitaria de Pregrado”.
5. Se comunicó a los estudiantes sobre la encuesta, a través de publicaciones en la página web de la universidad, redes sociales y se les envió a sus respectivos correos institucionales el enlace URL para que accedan al aplicativo de la encuesta.
6. A través de coordinaciones periódicas con el equipo del MINEDU, se identificó a los estudiantes que completaron o no la encuesta.
7. Se comunicó a los estudiantes que no habían completado la encuesta y que conformaban la población objetivo, a modo de reiterativo, la necesidad de contar con la información.
8. Con fecha 06 de diciembre, se culminó con la aplicación de la encuesta y se preparó el informe solicitado por el MINEDU para dar cumplimiento al compromiso en cuestión.

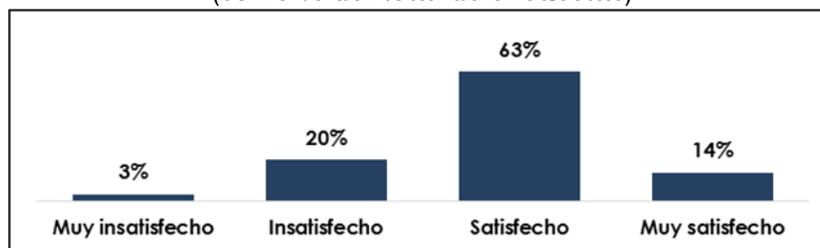
## VIII. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ESTUDIANTES

### 1. Resultados del componente Desempeño docente:

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con el desempeño de los docentes” es 77%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 1: Satisfacción de estudiantes con el desempeño de los docentes, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N° 1: Satisfacción de estudiantes con el desempeño de los docentes, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.1 El nivel de conocimiento de los contenidos de las asignaturas.	0%	17%	75%	8%
1.2 La experiencia profesional de los docentes.	1%	13%	68%	18%
1.3 Desarrollo de la asignatura (metodología de enseñanza, uso de recursos educativos, tutoría, sílabo, materiales académicos, bibliografía, evaluación del alumno, puntualidad y asistencia).	4%	20%	59%	17%
1.4 El trato con los estudiantes y los valores profesionales que transmite.	5%	13%	64%	18%
1.5 El desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes.	8%	26%	55%	11%
1.6 Vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno.	0%	31%	59%	10%
<b>Total</b>	<b>3%</b>	<b>20%</b>	<b>63%</b>	<b>14%</b>

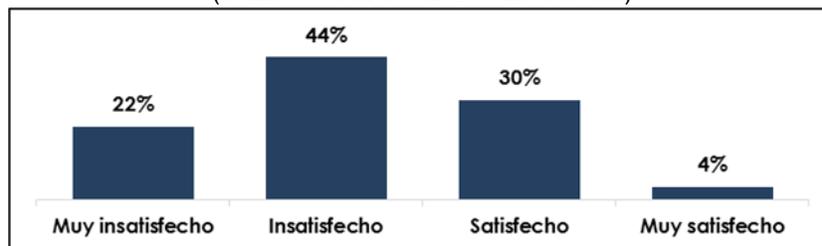
Fuente: UNAP - MINEDU

## 2. Resultados del componente Infraestructura y equipamiento:

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con la infraestructura y equipamiento” es 34%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°2: Satisfacción de estudiantes con la Infraestructura y equipamiento, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°2: Satisfacción de estudiantes con la Infraestructura y equipamiento, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
2.1 Aulas	20%	55%	24%	1%
2.2 Bibliotecas	17%	49%	29%	5%
2.3 Base de datos académicas y de investigación	16%	43%	37%	4%
2.4 Laboratorios de cómputo	30%	44%	22%	4%
2.5 Laboratorios especializados vinculados con la carrera profesional	33%	46%	19%	2%
2.6 Talleres	21%	43%	31%	5%
2.7 Auditorios	20%	26%	48%	6%
2.8 Salas de estudios	22%	43%	33%	2%
<b>Total</b>	<b>22%</b>	<b>44%</b>	<b>30%</b>	<b>4%</b>

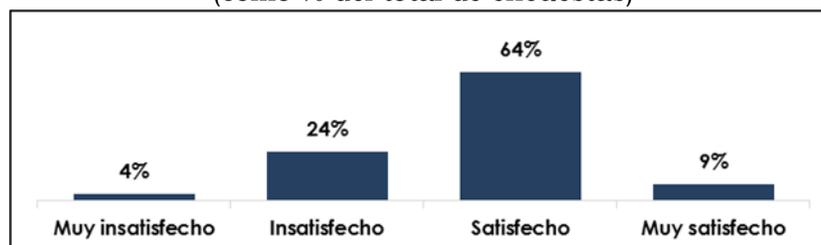
Fuente: UNAP - MINEDU

### 3. Resultados del componente Programas curriculares:

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con los Programas curriculares” es 73%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°3: Satisfacción de estudiantes con los Programas curriculares, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°3: Satisfacción de estudiantes con los Programas curriculares, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
3.1 Cursos básicos (estudios generales)	1%	13%	78%	8%
3.2 Cursos de especialidad (estudios específicos)	2%	24%	60%	14%
3.3 Cursos electivos (cursos no relacionados a la carrera estudiada)	3%	15%	72%	10%
3.4 Secuencia (prerrequisitos) de los cursos de la malla curricular.	2%	25%	66%	7%
3.5 Sesiones prácticas o de laboratorio	4%	40%	51%	5%
3.6 Fomento de la investigación y asesoría para el trabajo de investigación (obtención del bachiller)	10%	28%	55%	7%
<b>Total</b>	<b>4%</b>	<b>24%</b>	<b>64%</b>	<b>9%</b>

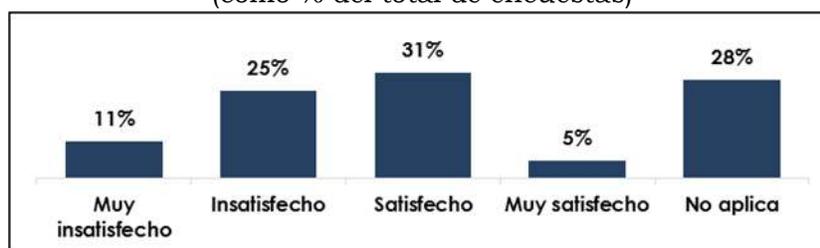
Fuente: UNAP - MINEDU

#### 4. Resultados del componente Servicios educacionales complementarios:

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con los Servicios educacionales complementarios” es 36%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°4: Satisfacción de estudiantes con los Servicios educacionales complementarios, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°4: Satisfacción de estudiantes con los Servicios educacionales complementarios, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
4.1 Servicio médico y asistencia psicológica	12%	26%	34%	6%	22%
4.2 Comedor Universitario	10%	14%	33%	4%	39%
4.3 Transporte Universitario	9%	32%	0%	3%	23%
4.4 Vivienda Universitaria	9%	14%	15%	0%	62%
4.5 Servicio psicopedagógico	10%	16%	32%	5%	37%
4.6 Actividades culturales/artísticas/deportivas	5%	22%	52%	12%	9%
4.7 Actividades de responsabilidad social	3%	26%	50%	10%	11%
4.8 Semilleros de investigación	7%	31%	37%	7%	18%
4.9 Incubación de empresas	15%	29%	22%	1%	33%
4.10 Bolsa de trabajo y/o ferias laborales	16%	31%	23%	1%	29%
4.11 Programas de intercambio estudiantil	17%	29%	29%	4%	21%
<b>Total</b>	<b>11%</b>	<b>25%</b>	<b>31%</b>	<b>5%</b>	<b>28%</b>

Fuente: UNAP - MINEDU

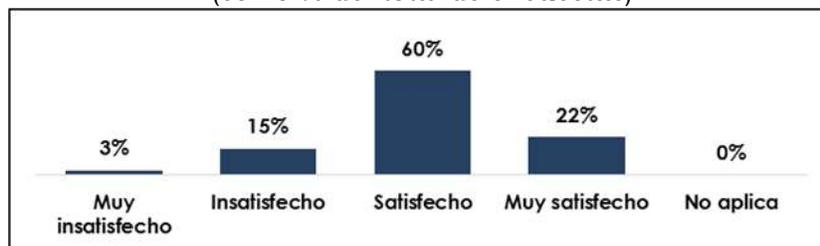
## IX. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EGRESADOS

### 5. Resultados del componente Desempeño docente:

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con el desempeño de los docentes” es 82%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°5: Satisfacción de egresados con el desempeño de los docentes, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°5: Satisfacción de egresados con el desempeño de los docentes, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
1.1. Conocimientos y experiencia de la plana docente.	2%	11%	59%	28%	0%
1.2. Habilidades pedagógicas de la plana docente.	3%	19%	62%	16%	0%
<b>Total</b>	<b>3%</b>	<b>15%</b>	<b>60%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>

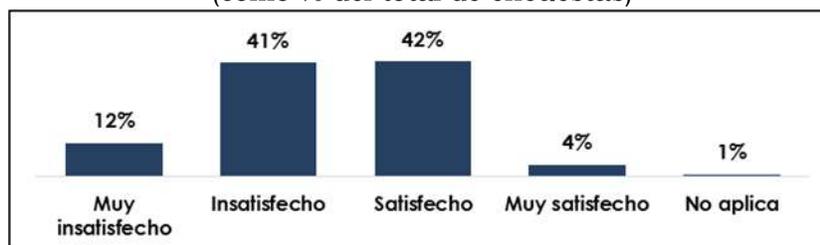
Fuente: UNAP - MINEDU

## 6. Resultados del componente Infraestructura y equipamiento:

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con la infraestructura y equipamiento” es 46%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°6: Satisfacción de egresados con la Infraestructura y equipamiento, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°6: Satisfacción de egresados con la Infraestructura y equipamiento, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
2.1. Aulas y equipamiento.	13%	39%	45%	3%	0%
2.2. Laboratorios y equipamiento.	16%	47%	33%	2%	2%
2.3. Bibliotecas y equipamiento.	7%	38%	47%	8%	1%
<b>Total</b>	<b>12%</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>

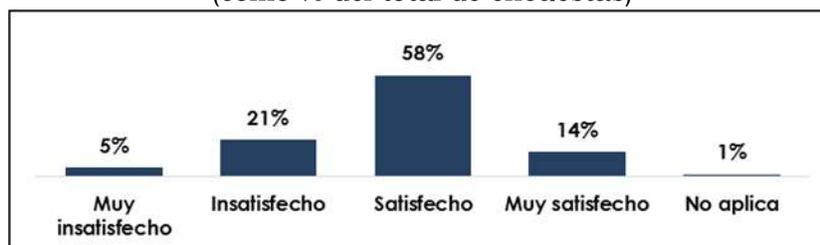
Fuente: UNAP - MINEDU

## 7. Resultados del componente Programas curriculares:

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con los Programas curriculares” es 72%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°7: Satisfacción de egresados con los Programas curriculares, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°7: Satisfacción de egresados con los Programas curriculares, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
3.1. Programa curricular (plan de estudios)	3%	17%	65%	13%	1%
3.2. Investigación formativa	7%	25%	52%	15%	2%
<b>Total</b>	<b>5%</b>	<b>21%</b>	<b>58%</b>	<b>14%</b>	<b>1%</b>

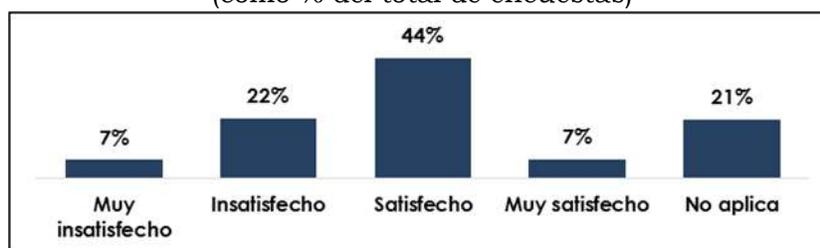
Fuente: UNAP - MINEDU

## 8. Resultados del componente Servicios educacionales complementarios:

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con los Servicios educacionales complementarios” es 51%, según el siguiente gráfico.

**Gráfico N°8: Satisfacción de egresados con los Servicios educacionales complementarios, 2017**

(como % del total de encuestas)



Fuente: UNAP - MINEDU

A nivel desagregado, los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla N°8: Satisfacción de egresados con los Servicios educacionales complementarios, por atributo, 2017**

(como % del total de encuestas)

Atributos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
4.1. Servicio médico y asistencia psicológica	7%	32%	46%	9%	7%
4.2. Comedor universitario.	6%	13%	47%	9%	25%
4.3 Transporte universitario.	8%	19%	42%	7%	23%
4.4. Vivienda universitaria.	4%	11%	26%	1%	58%
4.5 Servicio psicopedagógico.	3%	17%	50%	1%	30%
4.6 Actividades culturales/artísticas/deportivas	5%	9%	62%	19%	5%
4.7 Actividades de responsabilidad social.	3%	13%	66%	13%	5%
4.8 Semilleros de investigación.	5%	30%	46%	7%	12%
4.9 Incubación de empresas.	9%	29%	25%	2%	36%
4.10 Bolsa de trabajo y/o ferias laborales.	15%	38%	31%	3%	14%
4.11 Programas de intercambio estudiantil.	8%	30%	40%	5%	18%
<b>Total</b>	<b>7%</b>	<b>22%</b>	<b>44%</b>	<b>7%</b>	<b>21%</b>

Fuente: UNAP - MINEDU