

- **Informe de la Encuesta de Satisfacción de los servicios de la Universidad Nacional de Trujillo**

## **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 40.7% de la población objetivo respondió la encuesta de la universidad; con los cual, los resultados presentan un margen de error poco 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 Trujillo 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 las siguientes personas:
  - Roberto Felix Reyes de la Dirección de Estadística.
  - Ángela Rodríguez de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.
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.

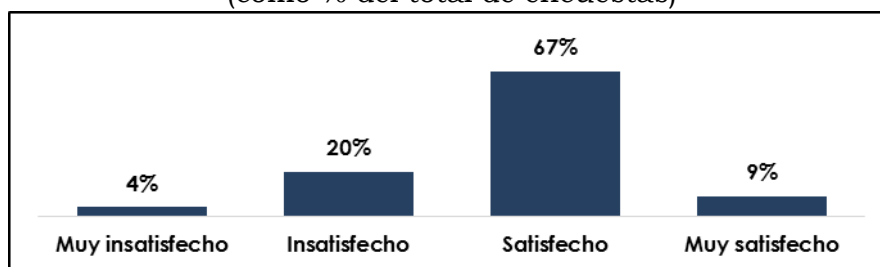
## VIII. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ESTUDIANTES

### 1. Resultados del componente Desempeño docente:

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con el desempeño de los docentes” es 76%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNTRU-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.	3%	15%	74%	8%
1.2 La experiencia profesional de los docentes.	4%	18%	68%	10%
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%	27%	62%	7%
1.4 El trato con los estudiantes y los valores profesionales que transmite.	4%	16%	69%	11%
1.5 El desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes.	5%	25%	61%	9%
1.6 Vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno.	4%	21%	66%	9%
<b>Total</b>	<b>4%</b>	<b>20%</b>	<b>67%</b>	<b>9%</b>

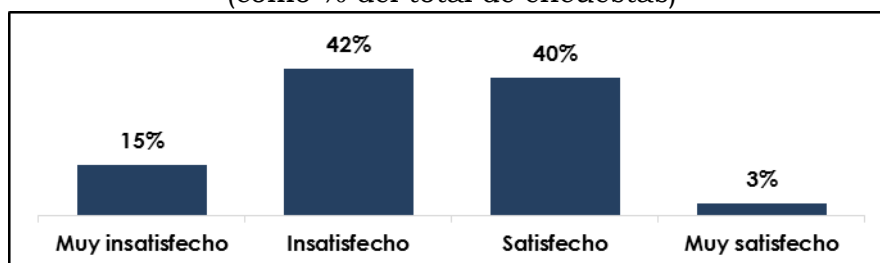
Fuente: Resultados de la Encuesta UNTRU-MINEDU

## **2. Resultados del componente Infraestructura y equipamiento:**

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con la infraestructura y equipamiento” es 43%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-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	12%	43%	40%	4%
2.2 Bibliotecas	14%	47%	36%	3%
2.3 Base de datos académicas y de investigación	11%	42%	44%	3%
2.4 Laboratorios de cómputo	14%	39%	43%	4%
2.5 Laboratorios especializados vinculados con la carrera profesional	22%	45%	29%	4%
2.6 Talleres	17%	46%	34%	3%
2.7 Auditorios	10%	32%	53%	4%
2.8 Salas de estudios	15%	43%	39%	3%
<b>Total</b>	<b>15%</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>	<b>3%</b>

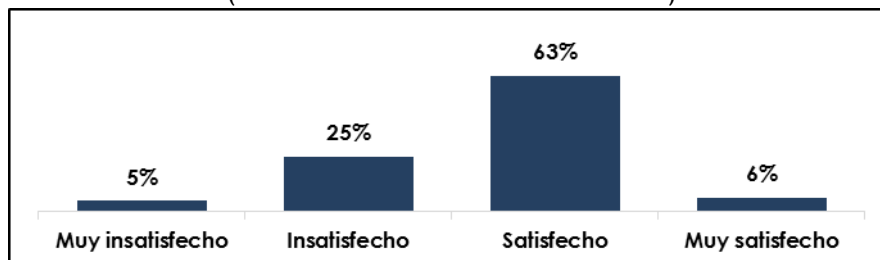
Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

### **3. Resultados del componente Programas curriculares:**

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con los Programas curriculares” es 69%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-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)	3%	17%	74%	7%
3.2 Cursos de especialidad (estudios específicos)	4%	22%	64%	10%
3.3 Cursos electivos (cursos no relacionados a la carrera estudiada)	7%	28%	60%	5%
3.4 Secuencia (prerrequisitos) de los cursos de la malla curricular.	5%	24%	65%	6%
3.5 Sesiones prácticas o de laboratorio	6%	34%	55%	5%
3.6 Fomento de la investigación y asesoría para el trabajo de investigación (obtención del bachiller)	5%	28%	61%	6%
<b>Total</b>	<b>5%</b>	<b>25%</b>	<b>63%</b>	<b>6%</b>

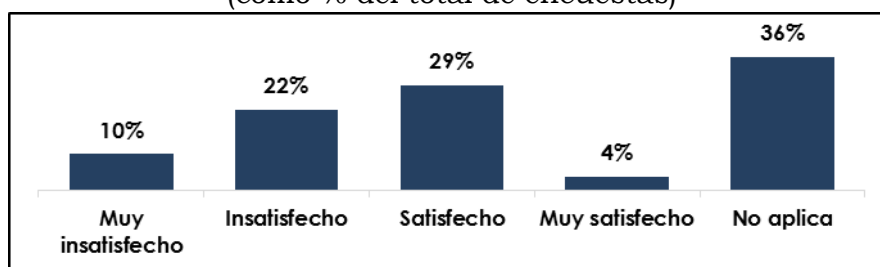
Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

#### **4. Resultados del componente Servicios educativos complementarios:**

El valor del indicador “Porcentaje de estudiantes satisfechos con los Servicios educativos complementarios” es 33%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

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

**Tabla N°4: Satisfacción de estudiantes con los Servicios educativos 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	9%	25%	33%	5%	28%
4.2 Comedor Universitario	9%	18%	27%	4%	41%
4.3 Transporte Universitario	17%	21%	0%	2%	47%
4.4 Vivienda Universitaria	11%	15%	14%	2%	57%
4.5 Servicio psicopedagógico	9%	19%	26%	2%	44%
4.6 Actividades culturales/artísticas/deportivas	8%	20%	42%	5%	24%
4.7 Actividades de responsabilidad social	6%	19%	46%	6%	23%
4.8 Semilleros de investigación	8%	26%	33%	3%	30%
4.9 Incubación de empresas	9%	23%	24%	3%	41%
4.10 Bolsa de trabajo y/o ferias laborales	10%	26%	29%	3%	32%
4.11 Programas de intercambio estudiantil	9%	24%	36%	4%	28%
<b>Total</b>	<b>10%</b>	<b>22%</b>	<b>29%</b>	<b>4%</b>	<b>36%</b>

Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

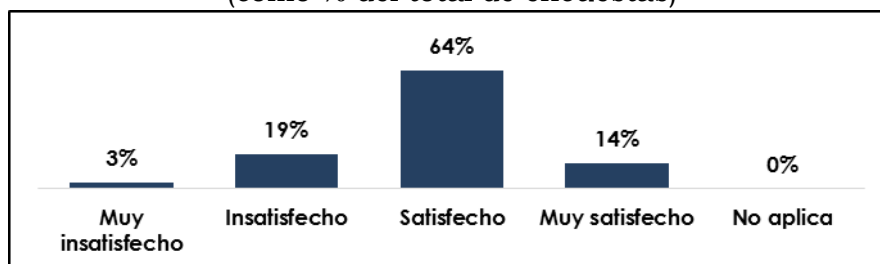
## IX. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EGRESADOS

### 5. Resultados del componente Desempeño docente:

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con el desempeño de los docentes” es 78%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-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.	3%	14%	66%	17%	0%
1.2. Habilidades pedagógicas de la plana docente.	3%	23%	62%	11%	0%
<b>Total</b>	<b>3%</b>	<b>19%</b>	<b>64%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>

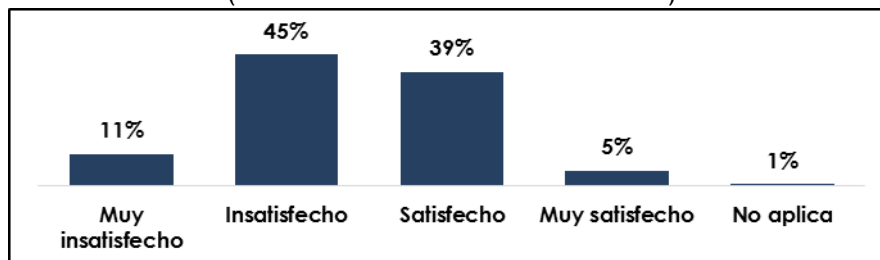
Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

## 6. Resultados del componente Infraestructura y equipamiento:

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con la infraestructura y equipamiento” es 44%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-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.	8%	41%	45%	6%	0%
2.2. Laboratorios y equipamiento.	14%	50%	30%	5%	1%
2.3. Bibliotecas y equipamiento.	10%	43%	42%	5%	0%
<b>Total</b>	<b>11%</b>	<b>45%</b>	<b>39%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

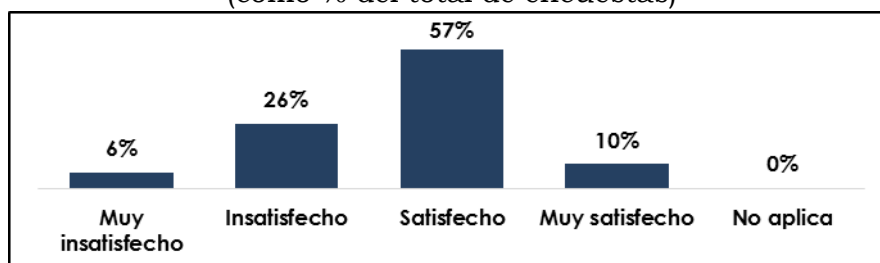


## **7. Resultados del componente Programas curriculares:**

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con los Programas curriculares” es 67%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-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)	5%	27%	58%	9%	0%
3.2. Investigación formativa	8%	26%	55%	11%	1%
<b>Total</b>	<b>6%</b>	<b>26%</b>	<b>57%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>

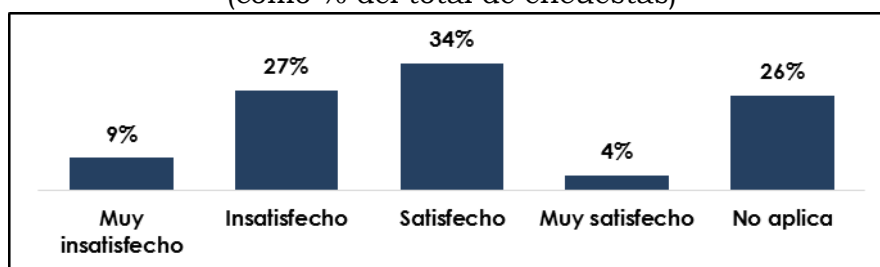
Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

## **8. Resultados del componente Servicios educativos complementarios:**

El valor del indicador “Porcentaje de egresados satisfechos con los Servicios educativos complementarios” es 38%, según el siguiente gráfico.

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

(como % del total de encuestas)



Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

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

**Tabla N°8: Satisfacción de egresados con los Servicios educativos 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	10%	36%	39%	3%	14%
4.2. Comedor universitario.	8%	22%	32%	4%	34%
4.3 Transporte universitario.	12%	25%	17%	2%	43%
4.4. Vivienda universitaria.	8%	17%	15%	1%	59%
4.5 Servicio psicopedagógico.	6%	24%	31%	2%	37%
4.6 Actividades culturales/artísticas/deportivas	5%	19%	56%	9%	11%
4.7 Actividades de responsabilidad social.	4%	21%	56%	8%	12%
4.8 Semilleros de investigación.	7%	33%	40%	6%	14%
4.9 Incubación de empresas.	11%	34%	24%	3%	29%
4.10 Bolsa de trabajo y/o ferias laborales.	17%	37%	31%	3%	12%
4.11 Programas de intercambio estudiantil.	10%	33%	37%	4%	16%
<b>Total</b>	<b>9%</b>	<b>27%</b>	<b>34%</b>	<b>4%</b>	<b>26%</b>

Fuente: Resultados de la Encuesta UNITRU-MINEDU

## **CONCLUSIONES:**

Para los estudiantes de los últimos cuatro ciclos que contestaron la encuesta

- Los estudiantes de la Universidad Nacional de Trujillo se encuentran satisfechos con los atributos que caracterizan el desempeño de los docentes; entre estos atributos sobresalen el nivel de conocimiento de los contenidos de las asignaturas, la experiencia profesional de los docentes, el trato con los estudiantes y los valores profesionales que transmite, el desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes, vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno y el desarrollo de la asignatura (metodología de enseñanza, uso de recursos educativos, tutoría, sílabo, materiales académicos, bibliografía, evaluación del alumno, puntualidad y asistencia).
- Con relación a la Infraestructura y equipamiento por atributo, los estudiantes no se encuentran satisfechos con las aulas, bibliotecas, Base de datos académicas y de investigación, Laboratorios de cómputo, Laboratorios especializados vinculados con la carrera profesional, Talleres, Salas de estudios; Sin embargo, se evidencia que solamente se encuentran satisfechos con los auditorios de la universidad.
- En el caso de los programas curriculares por atributo, los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los cursos básicos, cursos de especialidad, cursos electivos, secuencia de los cursos de la malla curricular, sesiones de prácticas o de laboratorio, así como el fomento de la investigación y asesoría para el trabajo de investigación (obtención del bachiller).
- En cuanto a los servicios educacionales complementarios por atributo, los estudiantes manifestaron estar satisfechos con el servicio médico y asistencia psicológica, comedor universitario, servicio psicopedagógico, Actividades culturales/artísticas/ deportivas, actividades de responsabilidad social, semilleros de investigación y programas de intercambio. No obstante, se evidencia de no estar satisfechos en el transporte universitario así como hay desconocimiento en lo que respecta a vivienda universitaria, incubación de empresas y bolsas de trabajo y/o ferias laborales.

Para los egresados de los dos últimos años que contestaron la encuesta:

- Los egresados de la Universidad Nacional de Trujillo manifestaron estuvieron satisfechos con los atributos que caracterizan el desempeño de los docentes; entre estos atributos sobresalen conocimientos y

experiencia de la plana docente y las habilidades pedagógicas de la plana docente.

- En cuanto a la Infraestructura y equipamiento por atributo, los egresados no estuvieron satisfechos con las aulas y equipamiento, laboratorio y equipamiento así como bibliotecas y equipamiento.
- Con relación a los programas curriculares por atributo, los egresados estuvieron satisfechos con el programa curricular (plan de estudios) y la investigación formativa.
- En los servicios educacionales por atributo, los egresados estuvieron satisfechos con el servicio médico y asistencia psicológica, comedor universitario, servicio psicopedagógico, Actividades culturales/artísticas/ deportivas, actividades de responsabilidad social, semilleros de investigación y programas de intercambio. Sin embargo, también se evidencia de no estar satisfechos en el transporte universitario, bolsas de trabajo y/o ferias laborales, así como también hay desconocimiento en lo que respecta a vivienda universitaria, incubación de empresas.

#### **SUGERENCIAS:**

- las facultades deben impulsar a los docentes distintas metodologías de enseñanza, inclinados en cada proyecto académico así como realizar un seguimiento en la utilización de recursos educativos y en el cumplimiento de permanencia de tutorías de alumno con el docente, por ende garantizar un mayor compromiso del estudiante y propiciar su participación activa así como mejorar permanentemente la calidad de enseñanza y aprendizaje.
- Actualizar y mejorar la infraestructura y el equipamiento para el desarrollo académico, adecuando los ambientes bibliotecarios en las mejores condiciones para su satisfacción de los estudiantes, así como control y seguridad en su utilización para su óptima distribución.
- Las facultades deben reforzar las sesiones de prácticas o de laboratorio, elección cursos electivos de acuerdo a las capacidades de cada carrera profesional, así como también idear una orientación, evaluación y control permanente de todos los cursos o proyectos académicos.
- Aplicar un control eficaz tomando como prioridad el alumnado en lo que refiere a los servicios de transporte para estudiantes que van en plan de estudio, realizar un seguimiento en los servicios de nutrición, preparación de alimentos y atención; así como la programación de todas las actividades artísticas y deportivas debe estar a cargo de los únicos

responsables designados por la institución exclusivamente alumnos, docentes y personal administrativo de la Universidad.