



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

N° 596-2022-UNF/CO

Sullana, 28 de noviembre de 2022.

VISTOS:

El Oficio N° 946-2022-UNF-VPAC de fecha 22 de noviembre de 2022; Acta de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora, de fecha 25 de noviembre de 2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, prescribe que la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico: Las Universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

Que, mediante Ley N° 29568 del 26 de julio de 2010 se crea la Universidad Nacional de Frontera en el distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura, con fines de fomentar el desarrollo sostenible de la Subregión Luciano Castillo Colonna, en armonía con la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible; y, contribuir al crecimiento y desarrollo estratégico de la región fronteriza noroeste del país.

Que, con fecha 08 de julio del 2014, se aprueba la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, con el objeto de normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura. Asimismo; establece los principios, fines y funciones que rigen el modelo institucional de la Universidad.

Que, mediante Oficio N° 946-2022-UNF-VPAC, de fecha 22 de noviembre de 2022, la Vicepresidencia Académica eleva a Presidencia de Comisión Organizadora, el Informe de Encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, de la Universidad Nacional de Frontera. En tal sentido, se remite para su revisión y posterior Resolución de Comisión Organizadora.

Que, en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora, de fecha 25 de noviembre de 2022, se aprobó por unanimidad los acuerdos contenidos en la parte resolutive de la presente.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria – Ley N° 30220 y por las Resoluciones Viceministeriales Nros. 200-2019-MINEDU, 179-2020-MINEDU, 149-2021-MINEDU y 244-2021-MINEDU.

Página | 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Informe de Encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo que se brinda a los Estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los Semestres 2020-II al 2022-I de la Universidad Nacional de Frontera, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR, a través, de los mecanismos más adecuados y pertinentes para su conocimiento y fines correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA



Informe de Encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de la Calidad del Servicio Educativo que se brinda a los Estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los Semestres 2020-II al 2022-I, de la Universidad Nacional de Frontera

Vicepresidencia Académica

Sullana – Perú

2022

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.....	3
II. JUSTIFICACIÓN	5
III. ALCANCE	8
IV. MARCO TEÓRICO	13
V. METODOLOGIA PARA LA SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION.....	16
VI. ANÁLISIS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	27
VII. CONCLUSIONES	50
VIII. RECOMENDACIONES.....	51
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

I. PRESENTACIÓN

Comenzaremos esta presentación entendiendo que es la satisfacción estudiantil; y esta se puede definir como el bienestar que experimentan los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

La satisfacción del estudiante respecto del servicio educativo se mide a través de las siguientes dimensiones: actitud y comportamiento del docente, competencias del profesor, malla curricular, personal administrativo, instalaciones y organización del curso.

Para evaluar la calidad del servicio educativo de calidad se requiere tomar en consideración varias dimensiones subyacentes a esta cualidad de los sistemas **educativos**, además del logro de los aprendizajes de los estudiantes.

Este informe de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos (2020-II a 2022-I) en la Universidad Nacional de Frontera, está basado en la realización de un cuestionario la cual comprende actividades relacionadas con las prácticas educativas, al entorno del estudiante universitario, la metodología de aprendizaje, los problemas que afectan la experiencia estudiantil, la opinión sobre el desempeño docente, las instalaciones donde se brinda el servicio educativo, y otros aspectos que intervienen el proceso de formación universitaria de la población estudiantil.

Una forma de poder evaluar la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad Nacional de Frontera, es la que se realiza midiendo la satisfacción de los estudiantes, definido como el bienestar experimentado por los estudiantes y así sentir cubiertas sus expectativas académicas, además se puede percibir como el margen entre lo que el estudiante espera recibir y la experiencia percibida luego de recibir el servicio.

Con las encuestas que se realizaron, lo que se busca es recopilar información de los estudiantes para el fortalecimiento a nivel académico, y la mejora de los servicios brindados que permitan el buen desempeño del estudiante en su formación profesional, y laboral.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

El principal objetivo es presentar estrategias para lograr la satisfacción estudiantil partiendo de su medición y del análisis de la enseñanza a través del desempeño docente, desarrollo del programa curricular, servicios educacionales complementarios e infraestructura y equipamiento, usando un instrumento de medición de satisfacción estudiantil universitaria, mediante una muestra de recolección de datos los que se han sistematizado en base a las respuestas de las encuestas realizadas a los estudiantes que cursan los dos últimos años de formación académica a nivel de pregrado, es decir desde el VII, VIII, IX y X Ciclo de estudios de las tres carreras profesionales como son la facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales y la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología.

Los cierres, como medida para contener la pandemia de Covid-19, han llevado a un ritmo acelerado, las soluciones de educación a distancia para asegurar la continuidad pedagógica. Independientemente del nivel de educación, el peligro primordial es que las desigualdades en el aprendizaje se amplíen, aumentando la marginación y los estudiantes más desfavorecidos se vean imposibilitados de proseguir sus estudios.

El inicio de la enseñanza digital tanto para estudiantes como docentes, se previno con la debida adecuación al sistema virtual de la educación y dando solución a los desafíos reales que se han producido en relación a los ajustes de clases presenciales a virtuales desde la voz de estudiantes, docentes y administrativos.

Para la aplicación y sistematización de las encuestas sobre los servicios de calidad educativa que se brinda a los estudiantes en la UNF, se ha utilizado el Instrumento N.º 01 que comprende de 3 secciones y el cual se denomina "Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera", cuyos resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes que cursan los ciclos académicos a partir del VII al X , correspondientes a los Semestres Académicos, 2020-I, 2020-II y 2021-I y 2021-II, que incluyen aspectos claves de los resultados de ésta encuesta como planeamiento de mejoras de la calidad del servicio educativo que ofrece la UNF.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

II. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día se busca identificar y reducir la insatisfacción de los estudiantes en referencia a los servicios que se ofrecen en los centros de educación superior y así mejorar la calidad de la educación universitaria, y que esta se refleje en la mejor autorrealización del estudiante, así como el desarrollo de sus capacidades académicas.

El presente documento presenta relevante información, tal importancia se basa en que la información brindada por los estudiantes es válida y confiable en base al nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que los estudiantes refieren sobre la enseñanza y logística (Infraestructura y Equipamiento), ya que son los servicios más importantes que brinda la Universidad Nacional de Frontera.

Los resultados serán proporcionados a la Universidad Nacional de Frontera, para el proceso de mejora continua y así poder garantizar un aprendizaje de calidad, competitiva y que se ajuste al marco de oportunidades laborales.

Mejorar la calidad del servicio educativo se ha convertido en un proceso constante y uno de los retos más importantes que se ha propuesto la Universidad Nacional de Frontera. Esto significa que la existencia de una buena calidad educativa permite crear profesionales competentes, con empleos dignos y de alta productividad. En suma, profesionales que apoyen la industria nacional, quienes contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Inclusive, para ser una institución superior universitaria de prestigio y sostenible se requiere tener una buena calidad del servicio educativo basado en la satisfacción del estudiante. Esa buena calidad **permite desarrollar acciones de marketing reales y creíbles para los estudiantes y tener la mayor cantidad de estudiantes matriculados.**

En consecuencia, uno de los indicadores útiles para conocer la calidad del servicio educativo de formación profesional, desde el punto de vista del estudiante, es conocer el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo que la Universidad Nacional de Frontera continuamente viene brindando.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

En este contexto, resulta importante determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en todos los ámbitos educativos de la Universidad Nacional de Frontera, por ejemplo, conocer el nivel de satisfacción estudiantil en las 3 carreras que posee la Universidad de alta y baja demanda. Esta información puede ayudar a detectar las falencias educativas y corregirlas para que no se repitan.

Para el presente informe se diseñó un instrumento que nos permite determinar el nivel de satisfacción estudiantil y recoger información sistematizada que permita detectar fortalezas y deficiencias en los servicios educativos de la UNF. Este instrumento N°01 fue aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N°033-2021-UNF/CO, el 15 de febrero del 2021. Estos instrumentos serán analizados y aportarán recomendaciones para mejorar la calidad educativa que puedan optimizar la calidad de los servicios educativos y obtener estudiantes satisfechos que vayan mejorando su rendimiento académico. Así también, que la calidad institucional continúe fortaleciéndose.

La finalidad de este instrumento es recoger información importante relacionada a los principales componentes del servicio educativo que se brinda en la Universidad Nacional de Frontera, la que fue aplicada a los estudiantes que cursan los ciclos académicos a partir del VII ciclo hasta el X Ciclo de estudios y que están comprendidos entre los semestres académicos del 2020-I al 2021-II de los tres programas profesionales como son la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales, Facultadde Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y la Facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo.

Dentro del PP 0066 el seguimiento del desempeño que comprende como resultados específicos: Egresados de universidades públicas con adecuadas competencias para su desempeño profesional, Docentes con adecuadas competencias, Infraestructura y equipamiento adecuados, Programas curriculares adecuados y Servicios adecuados de apoyo al estudiante; son productos que se han considerado dentro del Instrumento 1, para la elaboración y sistematización de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Con la presente información, se evidencia los estándares que pretenden asegurar la calidad del servicio académico en la UNF, ya que es un proceso sistémico e integral, orientado al diagnóstico, conocimiento, evaluación e implementación de mejoras continuas.

En función de estas orientaciones, los estudiantes de los periodos comprendidos entre los Semestres 2020-II, 2021-I y 2021-II y 2022-I, que están cursando los dos últimos años de formación académica profesional, a partir del VII al X Ciclo de estudios, se considera dos secciones: **la sección 01** en la que se coloca los datos generales, **la Sección 02** donde se desea recoger su opinión respecto a los servicios educativos que brinda la UNF durante el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19, **y la sección 03** donde se recoge la opinión respecto a los servicios educativos por la universidad antes del estado de emergencia sanitaria por la presencia del COVID-10 , dicha sección se enmarca en el Instrumento N.º 01 de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la UNF.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

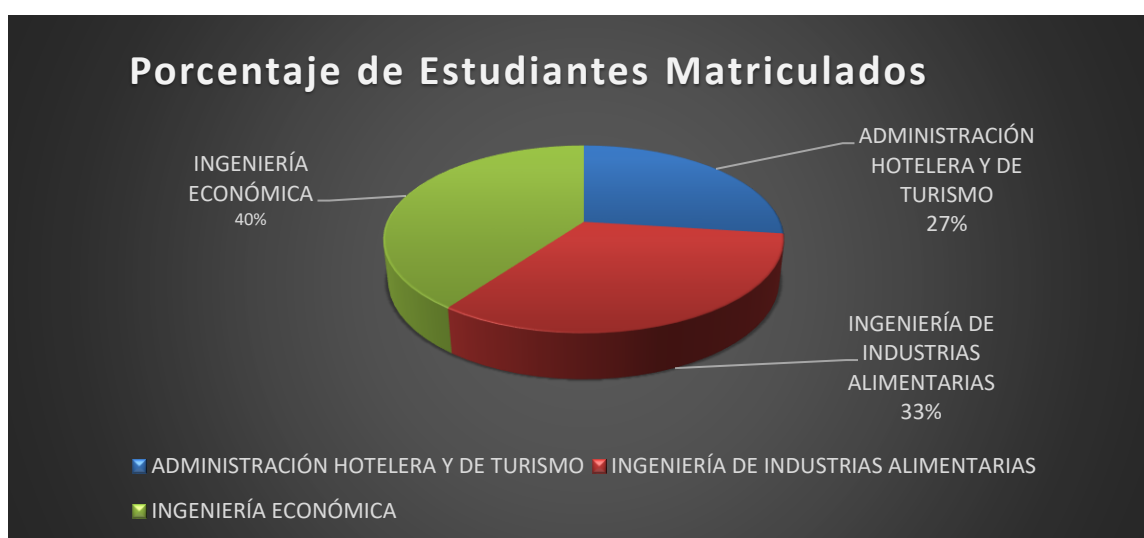
III. ALCANCE

El registro de estudiantes que se matricularon en el Semestre Académico 2022-I, fue un total de 1068, contabilizados en total de las tres facultades, los que se consideran del I al X ciclo de estudios, en donde la Oficina de Admisión y Registros Académicos – DARA de la UNF, reporta un índice de 286 estudiantes se matricularon en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo, 351 estudiantes en la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y 431 estudiantes se matricularon en la facultad de Ciencias Económicas y Ambientales.

Cuadro N° 01. Matrícula de estudiantes Semestre Académico 2021-II

FACULTAD	%	TOTAL
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO	27	286
INGENIERÍA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA	33	351
CIENCIAS ECONÓMICAS Y AMBIENTALES	40	431
TOTAL	100	1068

Gráfico N.º 01. Estudiantes matriculados - Semestre Académico 2022-I



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Las encuestas que se realizaron para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes de los dos últimos años académicos de la UNF; se realizó a través de la plataforma de la página web institucional y por las redes sociales de la UNF, donde estuvo publicado el flyer para conocimiento de los estudiantes, así mismo se dio a conocer por los mismos docentes a través de sus clases virtuales haciendo mención que ingresen a registrar su encuesta.

La forma de cómo se procedió a realizar las encuestas a los estudiantes de los dos últimos años académicos, fue a través del Sistema Académico Virtual de la UNF, siendo así que cada alumno ingreso con su usuario y claves asignados para poder realizar dicha encuesta de satisfacción estudiantil de acuerdo al Instrumento N.º 01.

Figura N°01: Publicación de encuesta de satisfacción estudiantil a través de página web institucional de la UNF.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

ADMISIÓN 2022-II

EXAMEN EXTRAORDINARIO

EXAMEN ORDINARIO

ENCUESTA ESTUDIANTIL 2022-I

Habilitado en tu sistema académico desde el 18 hasta el 22 de julio

ESTIMADOS ESTUDIANTES

Completa la encuesta con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera.

Resuelve las preguntas con sinceridad y confianza, en base a tu experiencia como estudiante de la UNF.

f @ t v

SUNEDU UNIVERSIDAD LICENCIADA

www.unf.edu.pe

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Figura N.º 02 Acceso para rendir encuesta de satisfacción estudiantil a través de la plataforma de sistema académico virtual de la UNF



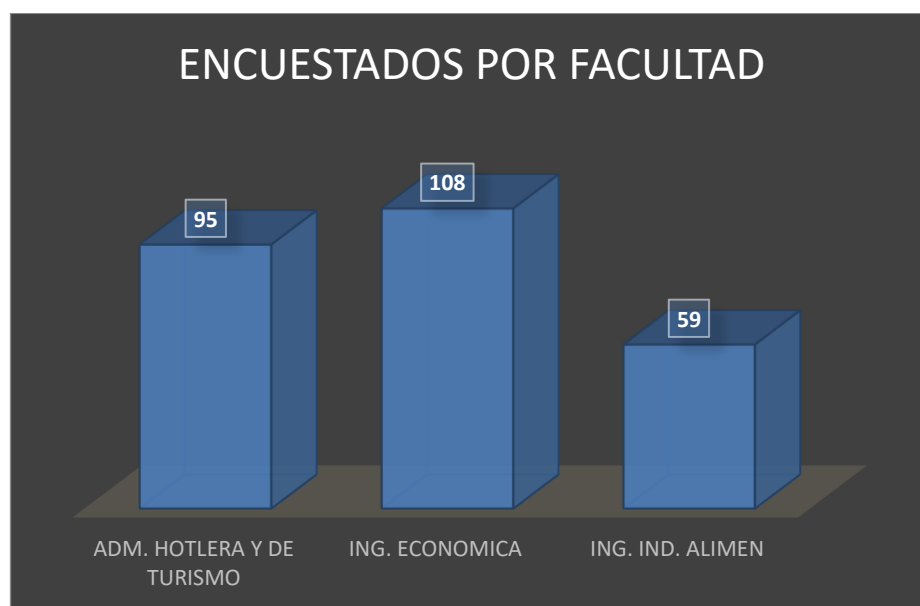
En la encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera, se tuvo la participación de 95 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo, 59 Estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y 108 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales, dado un total de 262 estudiantes encuestados.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 02. Participación de estudiantes en Encuesta de satisfacción estudiantil

PARTICIPACION DE ESTUDIANTES EN ENCUESTA DEL INSTRUMENTO N°01	
FACULTAD	PARTICIPACION DE ESTUDIANTES
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO.	95
INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA.	59
CIENCIAS ECONOMICAS Y AMBIENTALES.	108
TOTA GENERAL	262

Gráfico N.º 02. Participación de estudiantes en Encuesta de satisfacción estudiantil



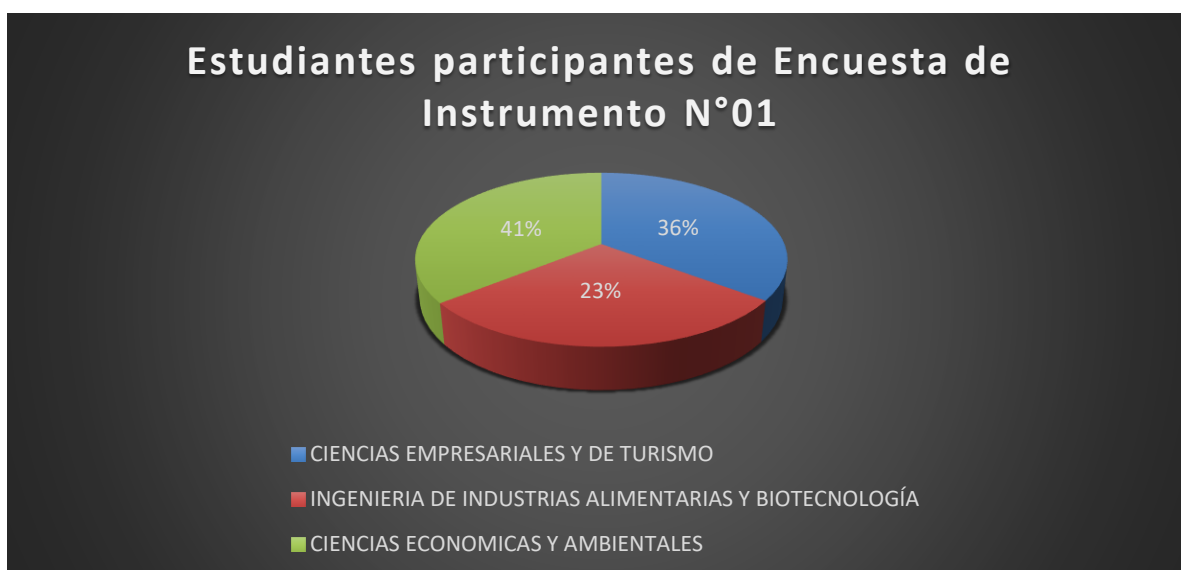
En relación a la participación de estudiantes que rindieron la encuesta de satisfacción estudiantil, se evidencia que el 36% son de estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, 23% de la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y el 41% de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 03. Porcentaje de participación de estudiantes en Encuesta de satisfacción estudiantil

PARTICIPACION DE ESTUDIANTES EN ENCUESTA DEL INSTRUMENTO N°01		
FACULTAD	PARTICIPACION DE ESTUDIANTES	%
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO.	95	36
INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA.	59	23
CIENCIAS ECONOMICAS Y AMBIENTALES.	108	41
TOTA GENERAL	262	100

Gráfico N.º 03. Porcentaje de estudiantes que participaron en encuesta de satisfacción estudiantil



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

IV. MARCO TEÓRICO

La calidad universitaria hace referencia a los siguientes aspectos: como concepto de excelencia, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes y académicos destacados.

En los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de "gestión" de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como del de la gestión institucional.

La gestión de la calidad en la educación superior promueve cambios positivos al interior de la universidad en cuatro componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del estudiante.

Calidad en la educación Universitaria

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En específico, las Universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización académica.

De acuerdo con Vincenzi (2013), la evaluación de la calidad deberá estar planteada de acuerdo a las dimensiones de una universidad: la superestructura, la estructura y la infraestructura. La superestructura se refiere al núcleo rector de una institución, e incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo. La estructura hace referencia a la organización académica de la institución y a los actores (alumnos y profesores) del proceso educativo, incluye los planes de estudio, las líneas y proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de difusión de conocimiento. Y la infraestructura alude a los recursos materiales, financieros y servicios (acervo bibliográfico, cómputo, otros).

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Por otro lado, en nuestro país, la importancia de la evaluación-acreditación de las Universidades, se ha incrementado de manera significativa en los últimos años ya que representa un factor de interés para conocer la situación de la Institución, que sirve para desarrollar políticas y procesos de mejora continua.

La UNF es una de las universidades en la región que cuenta con una amplia infraestructura donde se brinda una educación superior universitaria gratuita y de calidad. Está comprometida, principalmente, con la región en la formación de profesionales con habilidades y competencias para insertarse en el mercado laboral, así como ciudadanos comprometidos con la cultura y desarrollo de su región.

Según la Ley General de Educación (Ley N.º 28044) en su Capítulo III, Art. 13, nos habla sobre la calidad de Educación que es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.

Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.
- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g) Investigación e innovación educativas.
- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Dentro de la misión institucional de la UNF, es la de formar profesionales en espacios democráticos, con alto sentido ético, capacidad de liderazgo y responsabilidad social para su empoderamiento, son entre otras, las bases que sustentan la misión de la UNF. El egresado de la UNF contribuye a la mejora de su comunidad a través de la toma de decisiones justas para atender necesidades que se encuentran en el ámbito de su profesión. Asimismo, investiga con rigurosidad para posicionarse en el ámbito académico e intelectual del país y en el extranjero.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

V. METODOLOGIA PARA LA SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

La metodología es un camino que se elige entre otros posibles; es una construcción que se hace teniendo en cuenta los objetivos, el tema objeto de sistematización y los sujetos que van a participar, es una mediación que se establece entre las intencionalidades, los marcos conceptuales y la práctica.

La sistematización es un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que pueden explicar el curso que asumió el trabajo realizado.

La metodología para la sistematización de resultados obtenidos de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo de la UNF, correspondiente a los ciclos académicos a partir del VII ciclo al X ciclo de estudios comprendidos en los semestres académicos 2020-II, 2021-I, 2021-II, y 2022-I, se tomaron en cuenta los anexos que forman parte de la Resolución de Comisión Organizadora N.º 033-2021-UNF/CO, en el Instrumento N.º 01: "Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera"; el diseño de la encuesta para los estudiantes, se formuló teniendo en cuenta los requisitos para poder medir objetivamente la percepción de estos.



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Instrumento 01: "Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera", propuesta por la Unidad de Seguimiento al Graduado e Inserción Laboral de esta Casa Superior de Estudios, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución, a través, de los mecanismos más adecuados y pertinentes para su conocimiento y fines correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y EJECÚTESE.


Dr. Raúl Eduardo Hernández Ferrer
Presidente de la Comisión Organizadora


Abg. José Hipólito Páez Rivera
SECRETARIO GENERAL

Página | 3

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

En el presente cuestionario para medir la satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes contenidos en el Instrumento N° 01, se ha tomado en cuenta los servicios educacionales que se brindaron **antes** del estado de emergencia sanitaria a causas del Covid-19 y los servicios que se brindaron **durante** el tiempo de estado de emergencia sanitaria.

Este instrumento de encuesta consta de tres secciones, los que a continuación se detallan:

- **Sección 1: Datos Generales**

En esta sección se solicitó describir los principales datos del estudiante encuestado, debiendo consignar datos personales, programa de estudios al que pertenece, así como datos complementarios.

The image shows a digital form titled 'SECCIÓN 01: Datos Generales' for the University of Frontier. The form includes the university's logo and a list of study programs with checkboxes: 'Administración Hotelera y de Turismo', 'Ingeniería Económica', and 'Ingeniería de Industrias Alimentarias'. Below this, there are input fields for 'Nombres y apellidos', 'Ciclo de Estudios', 'DNI', 'Teléfono', 'Correo Electrónico', and 'Fecha'. The form is highlighted with a blue border.

- **Sección 2: Durante el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.**

En esta sección se recogió la opinión respecto a los servicios educativos que brinda la universidad **durante** el estado de emergencia sanitaria por la presencia del COVID-19, específicamente para los estudiantes del VII al X ciclo que registraron matrícula en los semestres académicos del 2020-II, 2021-I, 2021-II y 2022-I. Todo ello en función de la virtualización de las asignaturas y de la continuidad del servicio educativo virtual en la UNF.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

En esta sección se evalúa tres criterios contemplados a continuación:

➤ Desempeño Docente:

En esta sección se estructura con un cuestionario de 11 preguntas, teniendo en cuenta que los estudiantes emiten su percepción a través de la encuesta, únicamente el desempeño de aquellos docentes que les dictan cursos dentro del ciclo oficial en los que están inscritos o matriculados; no pudiendo evaluar a docentes de cursos menores al VII ciclo de estudios. En esta encuesta se consideran criterios de enseñanza en general tales como:

- Dominio de los contenidos del curso.
- Metodología.
- Actitud.
- Apreciación General.

Además, incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

SECCIÓN 02: En esta sección deseamos recoger su opinión respecto a los servicios educativos que brinda la universidad durante el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

INSTRUCCIÓN: Lea cada uno de los siguientes enunciados y marque con un aspa (X) la opción que representa su nivel de satisfacción, de acuerdo a la escala que se muestra:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

I. DESEMPEÑO DOCENTE

	NIVEL DE SATISFACCION				
	1	2	3	4	5
1.1. Cumplimiento del desarrollo de contenidos consignados en los sílabos y ejecución según programación.					
1.2. Dominio de los contenidos del curso de los temas desarrollados.					

Campus Universitario, Av. San Hilarión N° 101, Sullana, Plura, Perú
Telf. 073 520989 www.unf.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA
Dirección de Admisión y Registros Académicos
Unidad de Seguimiento al Graduado e Inserción Laboral

1.3. Estimula la participación, el debate y reflexión de los estudiantes sobre los contenidos del curso.					
1.4. Utiliza los recursos tecnológicos adecuadamente.					
1.5. Difunde información académica en la plataforma virtual (enlaces URL, artículos científicos, material audiovisual u otros).					
1.6. Desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes.					
1.7. Vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno.					
1.8. Adecuado aprovechamiento del tiempo durante el desarrollo de las clases.					
1.9. Es puntual y asiste a las sesiones de aprendizaje programadas en las clases.					
1.10. Estoy satisfecha o satisfecho por mi nivel de desempeño y aprendizaje logrado gracias a la labor docente.					
1.11. La forma de enseñanza del docente motiva la asistencia e interés por el curso mediante plataforma que ofrece la UNF.					

Sugerencia u observación:

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

➤ Desarrollo del Programa Curricular:

Para esta sección se han considerado 6 preguntas relacionadas con el Plan de Estudios correspondiente a cada escuela profesional, y por ende los estudiantes ya conocen los objetivos académicos, el diseño curricular, malla curricular, sumillas de asignaturas y sistema de evaluación del aprendizaje académico que conforman la propuesta académica pedagógica de cada escuela profesional. En tal sentido, los estudiantes emiten su percepción en la encuesta de acuerdo al programa curricular al que pertenecen.

Además, incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

II. DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	NIVEL DE SATISFACCION				
	1	2	3	4	5
2.1. Asignaturas basicas (estudios generales, ref. I y II ciclo).					
2.2. Asignaturas de especialidad (estudios especificos, ref. III al X ciclo).					
2.3. Asignaturas electivas (Asignaturas que pueden seleccionar independientemente de los contenidos establecidos dentro del programa curricular).					
2.4. Secuencia "Pre-requisitos" de las asignaturas de la malla curricular.					
2.5. Fomento de la investigación formativa.					
2.6. Asesoría para el Informe del trabajo de Investigación (requisito para la obtención del grado de bachiller).					
Sugerencia u observación:					

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

➤ Servicios Educativos Complementarios.

En este apartado se toma en cuenta los servicios complementarios que se brinda a los estudiantes de la UNF, y está constituido por 10 preguntas relacionadas al fortalecimiento a nivel personal, grupal e institucional, adecuándose a la modalidad virtual. Los servicios educativos complementarios se imparten a través de la plataforma virtual de la UNF, Google Meet, Zoom y otros; atendiendo a la población estudiantil en los diferentes servicios como asistencia al estudiante, servicio psicológico y psicopedagógico, actividades culturales, artísticas, de proyección social, de responsabilidad social universitaria, soporte técnico en tecnologías de la información, servicio de asistencia médica, capacitaciones entre otros servicios implementados para el desarrollo a nivel de pregrado de nuestros estudiantes.

Además, incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

III. SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	NIVEL DE SATISFACCION				
	1	2	3	4	5
3.1. Capacitación en la utilización de la plataforma virtual.					
3.2. Soporte técnico en tecnologías de la Información.					
3.3. Servicio de apoyo y asistencia al estudiante.					
3.4. Servicio psicológico y psicopedagógico.					
3.5. Actividades culturales y artísticas.					
3.6. Actividades de responsabilidad social universitaria.					
3.7. Actividades de proyección social.					
3.8. Servicio de asistencia médica.					
3.9. Actividades de inserción laboral (capacitaciones).					
3.10. Programa de voluntariado universitario (conversatorios sobre formación de líderes y/o fortalecimiento de actitudes positivas frente al estudio y/o reforzamiento académico).					
<u>Sugerencia u observación:</u>					

• **Sección 3: Antes del estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.**

En esta sección se recogió la opinión respecto a los servicios educativos recibidos por la universidad antes del estado de emergencia sanitaria por la presencia del COVID-19, específicamente para los estudiantes del VII ciclo al X ciclo que registraron matrícula en el semestre académico 2020-II.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Evaluando cuatro criterios contemplados en esta sección como:

➤ Desempeño Docente:

En esta sección, como ya se han tomado algunos criterios referidos a la modalidad virtual y que comprenden a la vez criterios en modalidad presencial, se optó por incluir 2 preguntas que son básicamente en el desarrollo de las clases presenciales; comprendiendo la misma temática de la percepción estudiantil como se realizó en la sección 2 de la encuesta. Ciertos criterios son los que se detallan a continuación:

- Metodología, materiales y recursos educativos utilizados por los docentes durante sus clases. Dominio de los contenidos del curso.
- Dominio teórico y práctico de los temas y actividades desarrolladas.

Asimismo, como en la sección anterior, incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

➤ Desarrollo del Programa Curricular:

En principio, como estamos en la sección que se desarrolló antes del surgimiento de la pandemia a causa del Covid-19, se consideró solamente un punto clave que trasciende en el aprendizaje de los estudiantes como son las sesiones prácticas o de laboratorio, que son parte primordial del logro de aprendizaje y formación profesional que se va formando en los estudiantes de la UNF.

Asimismo, se incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

➤ Servicios Educativos Complementarios.

En este apartado de la encuesta se ha estructurado con 5 preguntas que son servicios que se brinda a los estudiantes de la UNF exclusivamente en modalidad presencial, que, por causas de la emergencia sanitaria a nivel nacional, ya no se viene recibiendo estos servicios por prevención de contagios tanto en los profesionales a cargo de impartir estos servicios

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

educacionales como en los mismos estudiantes y personal de apoyo. Los criterios para evaluar en esta sección son:

- Comedor universitario.
- Transporte universitario.
- Actividades deportivas.
- Semilleros de investigación.
- Programas de intercambio estudiantil o pasantías académicas (movilidad estudiantil).

Asimismo, se incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

➤ Infraestructura – Equipamiento:

Comprende aspectos sobre los ambientes en el periodo de modalidad de clases presencial, los estudiantes realizan las respuestas de la encuesta en relación a la infraestructura y equipamiento con las instalaciones que se cuenta en la UNF. Está estructurado con 5 preguntas las que se especifican como sigue:


- Ambiente y equipamiento de aulas.
- Ambiente y equipamiento de biblioteca y sala de lectura.
- Ambiente y equipamiento de laboratorios de cómputo.
- Ambiente y equipamiento de laboratorios especializados vinculados con el programa de estudios.
- Orden y limpieza de los ambientes.

Asimismo, se incluye un campo para descripción a su apreciación, sugerencia u observación.

El Instrumento N.º 01 utilizado constó de cinco valores de calificación que auscultaban sobre la satisfacción de los estudiantes con los servicios académicos recibidos en la universidad, la satisfacción con el Desempeño Docente, Desarrollo del Programa Curricular, Servicios Educativos Complementarios e Infraestructura y Equipamiento.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 04. Instrumento 1 - Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera del semestre 2022-I.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA
Dirección de Admisión y Registros Académicos
 Unidad de Seguimiento al Graduado e Inserción Laboral

INSTRUMENTO 01

Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera

Estimado estudiante, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información importante relacionada a los principales componentes del servicio educativo de la Universidad Nacional de Frontera. Por lo anterior, le solicitamos muy respetuosamente responda los siguientes enunciados con la seguridad de que su opinión será tomada en cuenta para que redunden en el mejoramiento de la calidad y el fortalecimiento del programa de estudios.

Debe tener en cuenta que la presente encuesta consta de 03 secciones:

SECCIÓN 01

Datos Generales

SECCIÓN 02

Durante el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

SECCIÓN 03

Antes el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

SECCIÓN 01: Datos Generales

Programa de estudios: Administración Hotelera y de Turismo ()
 Ingeniería Económica ()
 Ingeniería de Industrias Alimentarias ()

Nombres y apellidos : _____
Ciclo de Estudios : _____
DNI : _____
Teléfono : _____
Correo Electrónico : _____
Fecha : _____

SECCIÓN 02: En esta sección deseamos recoger su opinión respecto a los servicios educativos que brinda la universidad durante el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

INSTRUCCIÓN: Lea cada uno de los siguientes enunciados y marque con un aspa (X) la opción que representa su nivel de satisfacción, de acuerdo a la escala que se muestra:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

I. DESEMPEÑO DOCENTE	NIVEL DE SATISFACCION				
	1	2	3	4	5
1.1. Cumplimiento del desarrollo de contenidos consignados en los sílabos y ejecución según programación.					
1.2. Dominio de los contenidos del curso de los temas desarrollados.					

Campus Universitario, Av. San Hilarión N° 101, Sullana, Piura, Perú
Telf. 073 526989

www.unf.edu.pe

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
FRONTERA

VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA
Dirección de Admisión y Registros Académicos
Unidad de Seguimiento al Graduado e Inserción Laboral

1.3. Estimula la participación, el debate y reflexión de los estudiantes sobre los contenidos del curso.					
1.4. Utiliza los recursos tecnológicos adecuadamente.					
1.5. Difunde información académica en la plataforma virtual (enlaces URL, artículos científicos, material audiovisual u otros).					
1.6. Desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes.					
1.7. Vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno.					
1.8. Adecuado aprovechamiento del tiempo durante el desarrollo de las clases.					
1.9. Es puntual y asiste a las sesiones de aprendizaje programadas en las clases.					
1.10. Estoy satisfecha o satisfecho por mi nivel de desempeño y aprendizaje logrado gracias a la labor docente.					
1.11. La forma de enseñanza del docente motiva la asistencia e interés por el curso mediante plataforma que ofrece la UNF.					
Sugerencia u observación:					



II. DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
2.1. Asignaturas básicas (estudios generales, ref. I y II ciclo).					
2.2. Asignaturas de especialidad (estudios específicos, ref. III al X ciclo).					
2.3. Asignaturas electivas (Asignaturas que pueden seleccionar independientemente de los contenidos establecidos dentro del programa curricular).					
2.4. Secuencia "Pre-requisitos" de las asignaturas de la malla curricular.					
2.5. Fomento de la investigación formativa.					
2.6. Asesoría para el informe del trabajo de investigación (requisito para la obtención del grado de bachiller).					
Sugerencia u observación:					



III. SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
3.1. Capacitación en la utilización de la plataforma virtual.					
3.2. Soporte técnico en tecnologías de la información.					
3.3. Servicio de apoyo y asistencia al estudiante.					
3.4. Servicio psicológico y psicopedagógico.					
3.5. Actividades culturales y artísticas.					
3.6. Actividades de responsabilidad social universitaria.					
3.7. Actividades de proyección social.					
3.8. Servicio de asistencia médica.					
3.9. Actividades de inserción laboral (capacitaciones).					
3.10. Programa de voluntariado universitario (conversatorios sobre formación de líderes y/o fortalecimiento de actitudes positivas frente al estudio y/o reforzamiento académico).					
Sugerencia u observación:					



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
FRONTERA

VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA
Dirección de Admisión y Registros Académicos
Unidad de Seguimiento al Graduado e Inserción Laboral

SECCIÓN 3: En esta sección deseamos recoger su opinión respecto a los servicios educativos recibidos por la universidad antes del estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

INSTRUCCIÓN: Lea cada uno de los siguientes enunciados y marque con un aspa (X) la opción que representa su nivel de satisfacción por los servicios educativos recibidos antes del estado de emergencia por la presencia de la COVID-19:

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho



I. DESEMPEÑO DOCENTE	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
1.1. Metodología, materiales y recursos educativos utilizados por los docentes durante sus clases.					
1.2. Dominio teórico y práctico de los temas y actividades desarrolladas.					
Sugerencia u observación:					



II. DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
2.1. Sesiones prácticas o de laboratorio.					
Sugerencia u observación:					



III. SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
3.1. Comedor universitario.					
3.2. Transporte universitario.					
3.3. Actividades deportivas.					
3.4. Semilleros de investigación.					
3.5. Programas de intercambio estudiantil o pasantías académicas (movilidad estudiantil).					
Sugerencia u observación:					

IV. INFRAESTRUCTURA – EQUIPAMIENTO	NIVEL DE SATISFACCIÓN				
	1	2	3	4	5
4.1. Ambiente y equipamiento de las aulas.					
4.2. Ambiente y equipamiento de biblioteca y sala de lectura.					
4.3. Ambiente y equipamiento de laboratorios de cómputo.					
4.4. Ambiente y equipamiento de laboratorios especializados vinculados con el programa de estudios.					
4.5. Orden y limpieza de los ambientes.					
Sugerencia u observación:					

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

En el cuestionario se utiliza una escala Likert para medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios de la UNF. La escala se divide en cinco categorías; de manera que el encuestado pueda calificar de manera positiva o negativa los procesos y servicios de la institución, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro N.º 05. Escala de calificación - Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo a los estudiantes de la Universidad Nacional de Frontera del VII al X ciclo del presente semestre 2022-I.

1	2	3	4	5	6
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nada	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Se aplicó un análisis estadístico para obtener los resultados aplicados en la encuesta a través del Instrumento N.º 01. Se utilizó la hoja de cálculo Excel, realizando la respectiva tabulación para cada una de las preguntas propuestas, obteniendo su porcentaje y finalmente cada una de las gráficas.

En todo el proceso de la aplicación de la encuesta para la medición de la satisfacción de la calidad del servicio educativo, siempre se ha contado con la colaboración, apoyo y compromiso de las autoridades de la UNF, Coordinadores de Escuela, Docentes, jefe de la Oficina de Admisión y Registros Académicos, jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y la misma participación de los estudiantes.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

VI. ANÁLISIS DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

El proceso de sistematización permite organizar la información previamente recogida para facilitar su análisis por parte del profesional calificado y demás interesados. Es indispensable sistematizar la información porque: Evita pasar por alto información relevante. Facilita el análisis de la información. La sistematización se orienta a la acción transformadora, a cumplir los objetivos del presente informe y a promover el cambio. La sistematización tiene entre sus objetivos difundir sus resultados, de forma que todos los colectivos que lo necesiten puedan aprender de ella.

Para el presente análisis del proceso de sistematización de la aplicación del Instrumento N.º 01 – en la encuesta, se consideró la información brindada por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones – OTIC de la UNF, que estuvo a cargo de la publicación de la herramienta del Instrumento N.º 01 en la plataforma del Sistema Académico Virtual de la UNF, que facilitó y brindó el soporte tecnológico necesario para el acceso de los estudiantes quienes registraron sus percepciones respecto al cuestionario contenido en dicho Instrumento N.º 01.

Con **OFICIO MÚLTIPLE N.º 061-2022-UNF-VPAC**, se comunicó a los Coordinadores de cada Facultad de la UNF, para el inicio de dichas encuestas. La publicación de la encuesta de satisfacción estudiantil estuvo en las plataformas institucionales (página web y redes sociales), en donde cada estudiante ingresó con su usuario y clave institucional, al Sistema académico donde se encontraba a disposición el Instrumento N.º 01 de encuesta de satisfacción estudiantil.

El sistema académico virtual se habilitó desde el 18 de julio del 2022 hasta el 22 de julio del 2022, plazo en que los estudiantes tuvieron la posibilidad de ingresar a rendir su percepción de los servicios académicos que reciben durante el proceso de su formación académica, los que se contemplan en el Instrumento N.º 01.

Al término del plazo establecido para la encuesta, se registró la participación de 262 estudiantes que representan el 25% de la población estudiantil (1068), que se registraron en el periodo del semestre académico 2022-I.

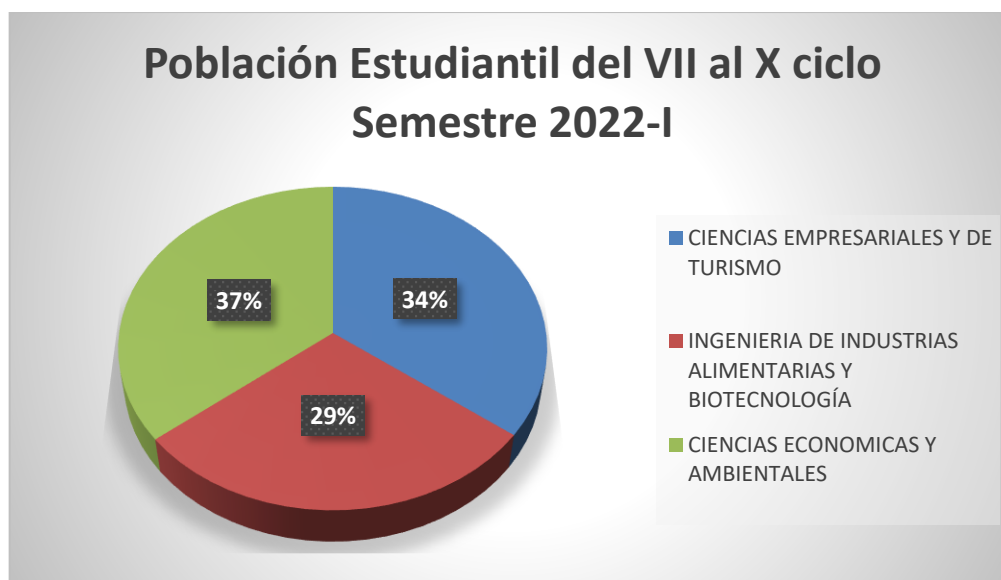
Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

La población estudiantil solo de alumnos del VII al X ciclo, fueron 403 estudiantes distribuidos de la siguiente forma: (136 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo, 116 estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y 151 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales).

Cuadro N.º 06. Población estudiantil del VII al X Ciclo-Semestre 2022-I

FACULTAD	TOTAL
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO	136
INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA	116
CIENCIAS ECONOMICAS Y AMBIENTALES	151
TOTA GENERAL	403

Gráfico N.º 04. Diagrama de Población estudiantil del VII al X ciclo - Semestre 2022-I



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

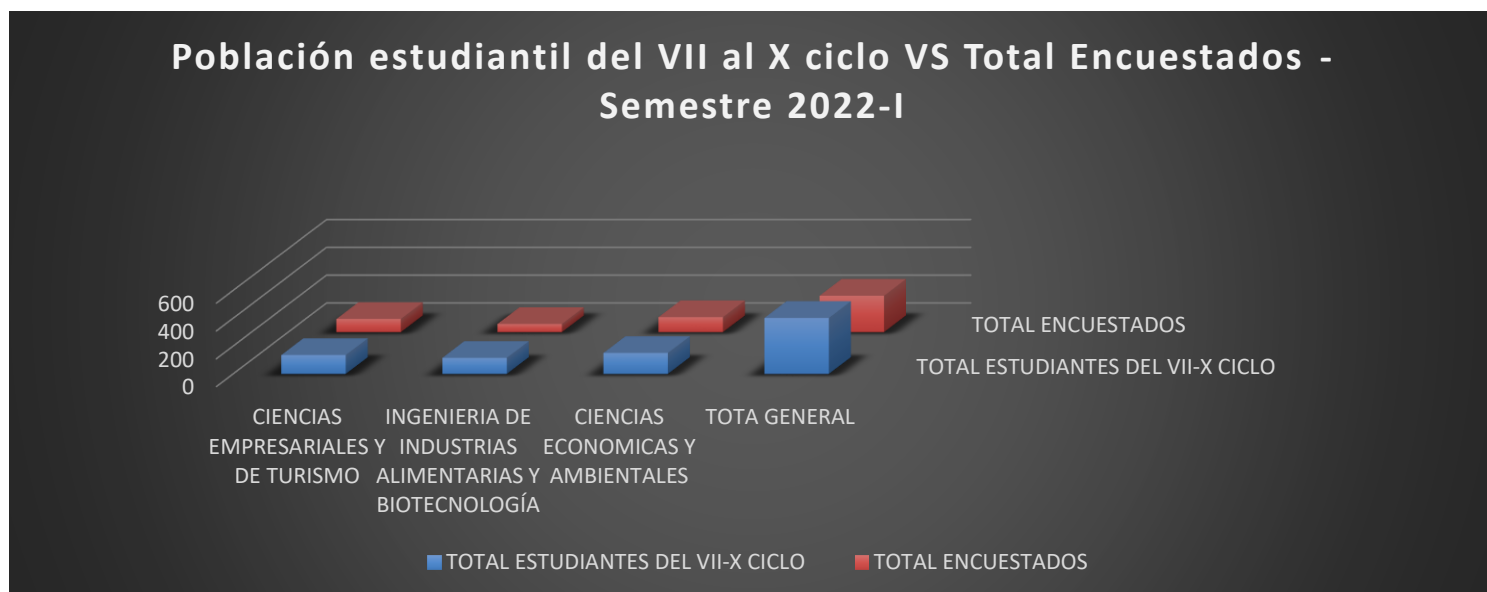
De la población de 403 estudiantes del VII al X ciclo del semestre académico 2022-I, participaron 262 alumnos en la encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera, de los cuales se distribuyeron de la siguiente forma: (95 estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, 59 estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y 108 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales).

Cuadro N.º 07. Población estudiantil del VII al X ciclo VS Total Encuestados Semestre 2022-I

FACULTAD	VII	VIII	IX	X	TOTAL, ESTUDIANTES	TOTAL, ENCUESTADOS
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO	51	14	53	18	136	95
INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA	37	14	37	28	116	59
CIENCIAS ECONOMICAS Y AMBIENTALES	58	17	52	24	151	108
TOTA GENERAL	146	45	142	70	403	262

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 05. Número de estudiantes del VII al X ciclo VS Total de estudiantes encuestados por facultades



Se contempla que la mayor participación en la encuesta la han realizado los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales tales que de 151 estudiantes, realizaron la encuesta 108, que representa el 72%, en el caso de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, de 136 estudiantes, realizaron la encuesta 95, que representa el 70% y de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología, de 116 estudiantes, realizaron la encuesta 59, que representa el 51%.

Cuadro N.º 08. Porcentaje Población estudiantil del VII al X ciclo VS Total Encuestados Semestre 2022-I

FACULTAD	TOTAL, ESTUDIANTES DEL VII-X CICLO	TOTAL, ENCUESTADOS	PORCENTAJES %
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO	136	95	70
INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA	116	59	51
CIENCIAS ECONOMICAS Y AMBIENTALES	151	108	72
TOTA GENERAL	403	262	

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

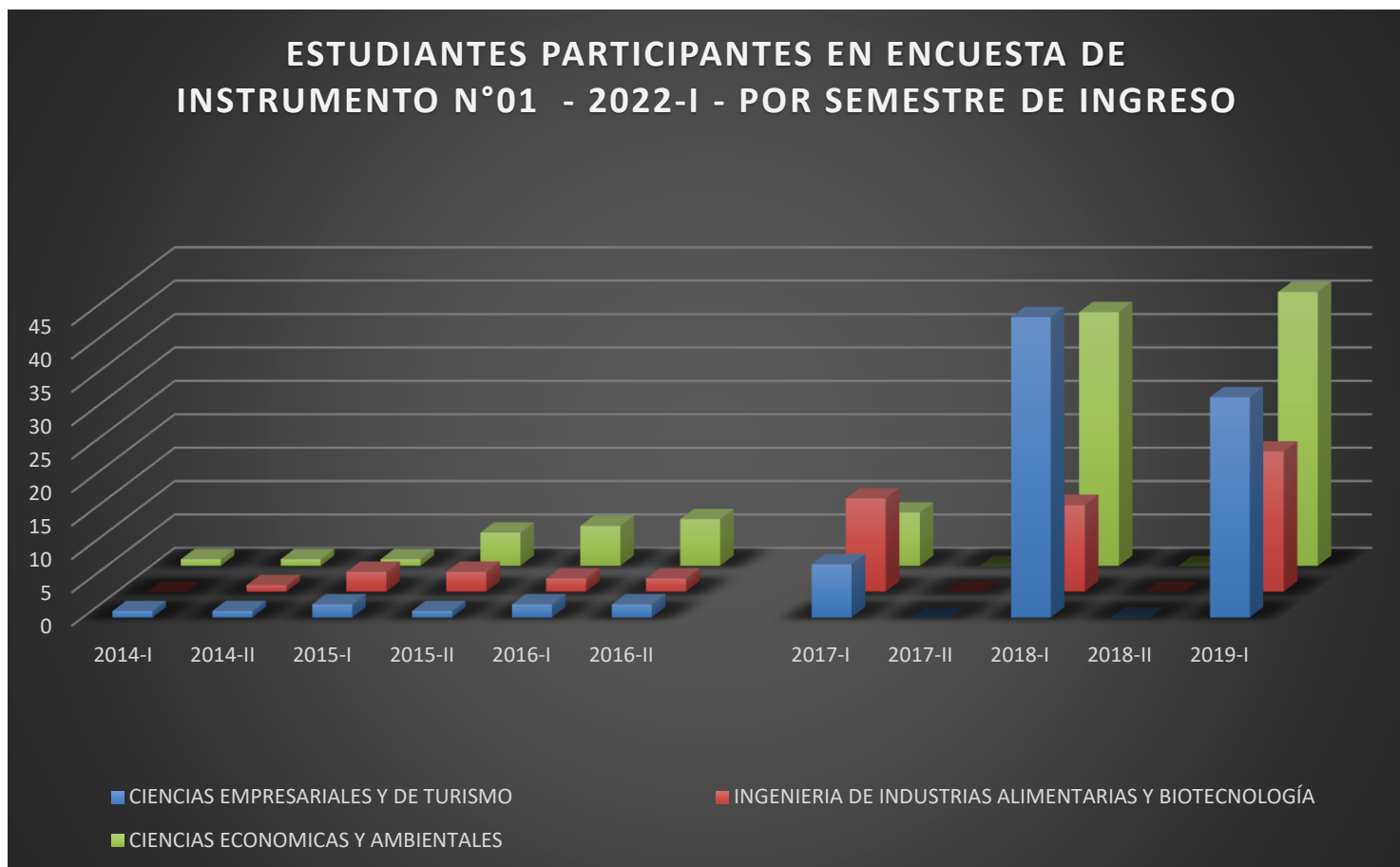
De este procesamiento se obtuvo la incidencia de participación variable a nivel de cada facultad y de los estudiantes de acuerdo a su semestre de ingreso, tal como se muestra en la siguiente matriz, que indica la cantidad de estudiantes participantes de la encuesta de satisfacción estudiantil:

Cuadro N.º 09. Participación de estudiantes por semestre de ingreso y que cursan los 2 últimos años de formación a nivel de pregrado.

FACULTAD	PARTICIPACIÓN N ESTUDIANTIL	AÑO DE INGRESO DE ESTUDIANTES											
		2014	2014	2015	2015	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	
		-I	-II	-I	-II	-I	-II	-I	-II	-I	-II	-I	
CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE TURISMO	95	1	1	2	1	2	2	8	0	45	0	33	
INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y BIOTECNOLOGÍA	59	0	1	3	3	2	2	14	0	13	0	21	
CIENCIAS ECONOMICAS Y AMBIENTALES	108	1	1	1	5	6	7	8	0	38	0	41	
TOTAL	262	2	3	6	9	10	11	30	0	96	0	95	

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

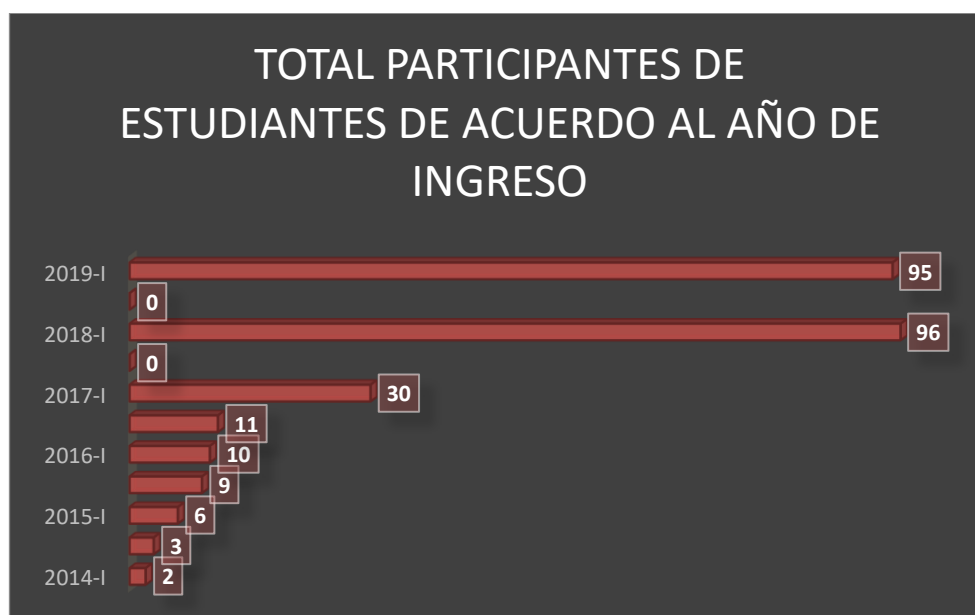
Gráfico N.º 06. Diagrama de incidencia de participación en encuesta de satisfacción estudiantil.



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

La mayor incidencia de participación a nivel de estudiantes teniendo en cuenta el año de ingreso son los que ingresaron en el Semestre Académico 2018-I con una total de participación de 96 estudiantes que conforman las 3 facultades (45 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo, 13 de la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología, y 38 de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales), y en menor participación se registra los estudiantes de la promoción del semestre académico 2014-I, con el registro de 2 estudiantes de los cuales corresponden 1 a la Facultad de Ciencias Empresariales y de Turismo y 1 estudiante a la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales.

Gráfico N.º 07. Total, participantes de estudiantes de acuerdo al año de ingreso



Cabe resaltar que en los semestres 2017-II y 2018-II, no hubo ingresantes ya que no se realizó examen de admisión, y la mayoría de estudiantes que ingresaron en el semestre académico 2014-I, ya han culminado sus estudios, en casos ya han recibido su grado académico de bachiller y otros por diversas razones han dejado de estudiar o han desertado a los estudios. Por esta razón que el registro de participación es en menor cantidad en comparación con los demás estudiantes que ingresaron en años posteriores a este.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Las respuestas obtenidas de la encuesta de satisfacción estudiantil en base al Instrumento N.º 01, han sido respuestas satisfactorias de acuerdo al registro obtenido del total de respuestas a nivel de los 262 estudiantes que rindieron su encuesta y resolviendo el cuestionario con opción de elección a nivel de escala de Likert, donde se hace un consolidado de las respuestas que han sido distribuidas de acuerdo a los cinco componentes de elección que van desde el nivel de **“muy de acuerdo”** hasta el nivel de **“muy en desacuerdo”**.

La estructura de la encuesta contenida en el Instrumento N.º 01, se compone de 41 preguntas, a nivel general con la participación de los 262 estudiantes, se hace un total de 10742 respuestas, siendo el porcentaje más elevado realizado por los estudiantes en estas encuestas, son las de nivel **“De acuerdo”**, con un porcentaje del **55.53%**; y, en menor porcentaje, es decir un **0.17%** las respuestas que corresponden a **“Muy en desacuerdo”**.

Asimismo, un total de 262 respuestas no fueron respondidas o marcadas en unos de los niveles de evaluación, haciendo un **2.44%** del total de respuestas.

Cuadro N.º 10. Respuestas a participación de Instrumento N.º 01

Encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera

Nivel de Respuestas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nada	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Preguntas sin responder	Total, general
Respuestas	3426	5965	877	57	137	18	262	10742
%	31.89	55.53	8.16	0.53	1.28	0.17	2.44	100%

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 08. Porcentaje de respuestas en general por todos los estudiantes encuestados.

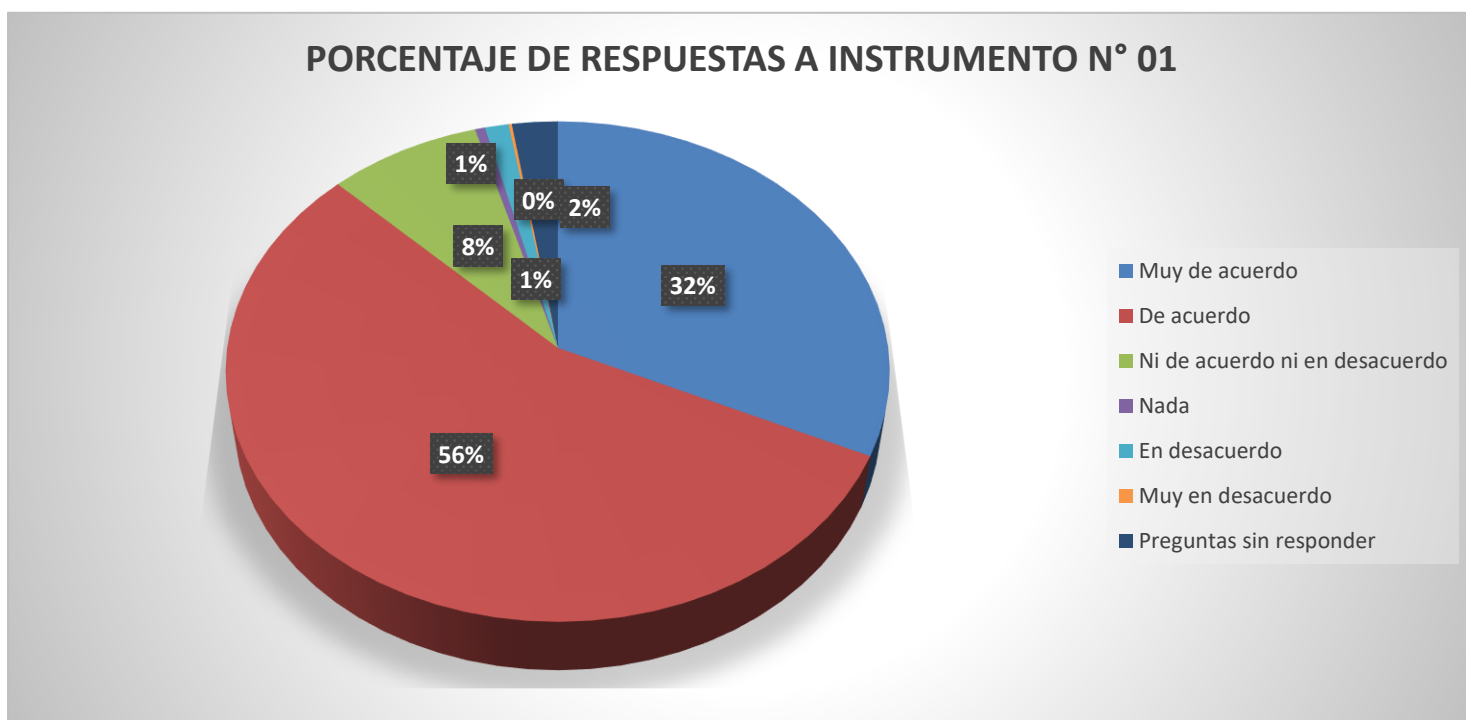
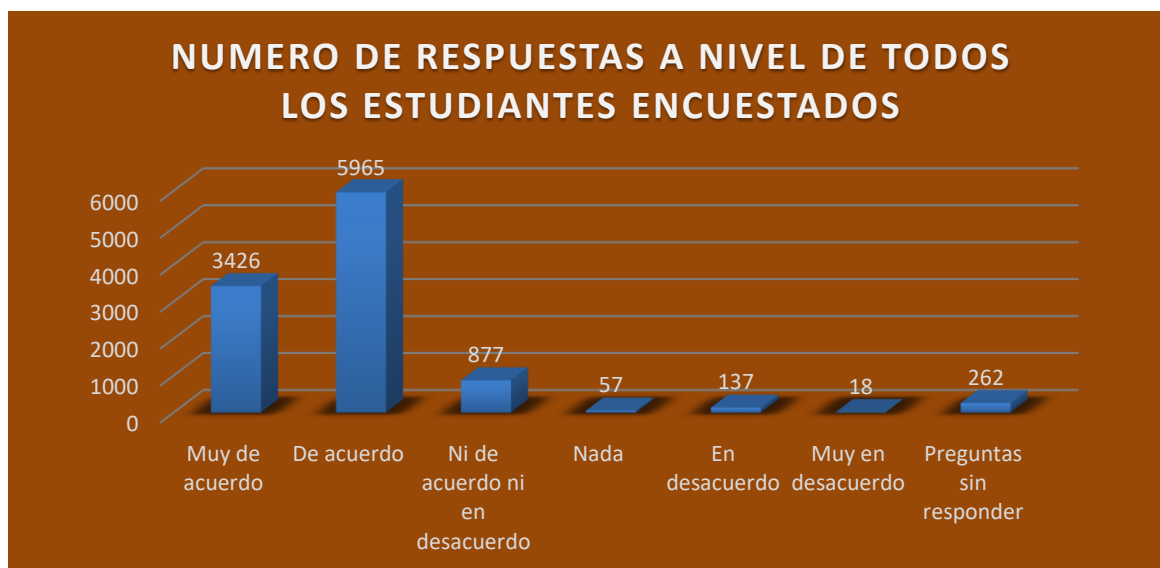


Gráfico N.º 09. Incidencia de respuestas a nivel de todos los estudiantes encuestados.



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

SECCIÓN 02: Resultados de opinión respecto a los servicios educativos que brinda la UNF durante el estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

En esta Sección 2 que comprende aspectos de evaluación de acuerdo al contexto que se viene atravesando a causa de la pandemia Covid-19, las preguntas han sido elaboradas teniendo en cuenta estos aspectos en la modalidad virtual; y por último la Sección 3 que se estructura con preguntas que considera en modalidad presencial las que se dieron antes del inicio de la pandemia mundial del Covid-19.

Se obtuvo la data con resultados correspondientes a la Sección 2 del Instrumento N°01, detallando los resultados a nivel de los criterios establecidos y cada uno con sus respectivos componentes, en total en esta sección fueron 7074 respuestas.

En los criterios a evaluar en la presente Sección 02, del Instrumento N°01, tenemos el Desempeño Docente (11 preguntas), Desarrollo del Programa Curricular (06 preguntas) y Servicios Educativos Complementarios (10 preguntas); y cada uno compuesto por componentes, los que se han plasmado en una matriz con los resultados que corresponde a cada criterio, de los que podemos verificar que en gran aceptación se encuentra el nivel de evaluación correspondiente a **"De acuerdo"**, que alcanzó un total general de 4008 respuestas que hace un **56.66%** entre todas las respuestas, el nivel de evaluación **"Muy de acuerdo"**, que hace un total de 2355 respuestas que representa el **33.29%**, el nivel de evaluación **"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"** con un total de 575 respuestas que representa un **8.13%**, el nivel de evaluación **"En desacuerdo"** con un total de 87 respuestas que representa un **1.23%**, y el nivel de evaluación **"Muy en desacuerdo"** con un total de 13 respuestas que representan un **0.18%**.

Teniendo en cuenta la complementación de los resultados de **"Muy de acuerdo"** en un **33.29%** y **"De acuerdo"** con un **56.66%**, estaríamos con un total de aceptación en la encuesta de **89.95%** de estudiantes que se encuentran conformes con los servicios educativos que se brindan en la UNF durante el estado de emergencia a causa de la pandemia Covid-19, referidos a la Sección 2.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 11.: Resultados de encuesta correspondiente a la Sección 2 del Instrumento N.º 01 que comprende Criterios y Componentes de evaluación –Modalidad Virtual

SECCIÓN N°02 – CRITERIOS DE EVALUACIÓN	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Nada	Ni acuerdo, ni desacuerdo	Total, general
DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	879	19	525		14	135	1572
Asesoría para el informe del trabajo de investigación (requisito para la obtención del grado de bachiller).	142	4	86		3	27	262
Asignaturas básicas (estudios generales, ref. I y II ciclo).	152	3	83		6	18	262
Asignaturas de especialidad (estudios específicos, ref. III al X ciclo).	148	4	88		2	20	262
Asignaturas electivas (Asignaturas que pueden seleccionar independientemente de los contenidos establecidos dentro del programa curricular).	146	4	92			20	262
Fomento de la investigación formativa.	143	1	89		2	27	262
Secuencia “Pre-requisitos” de las asignaturas de la malla curricular.	148	3	87		1	23	262
DESEMPEÑO DOCENTE	1636	36	989	9	13	199	2882
Adecuado aprovechamiento del tiempo durante el desarrollo de las clases.	150	3	90			19	262
Cumplimiento del desarrollo de contenidos consignados en los sílabos y ejecución según programación.	141	3	99	3		16	262
Desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes.	148	3	94		2	15	262
Difunde información académica en la plataforma virtual (enlaces URL, artículos científicos, material audiovisual u otros).	146	1	93	1	1	20	262

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Dominio de los contenidos del curso de los temas desarrollados.	153	2	86	1		20	262
Es puntual y asiste a las sesiones de aprendizaje programadas en las clases.	154	4	90			14	262
Estimula la participación, el debate y reflexión de los estudiantes sobre los contenidos del curso.	150	6	85	1	3	17	262
Estoy satisfecha o satisfecho por mi nivel de desempeño y aprendizaje logrado gracias a la labor docente.	153	3	85		1	20	262
La forma de enseñanza del docente motiva la asistencia e interés por el curso mediante plataforma que ofrece la UNF.	142	6	90		2	22	262
Utiliza los recursos tecnológicos adecuadamente.	148	3	87	2	2	20	262
Vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno.	151	2	90	1	2	16	262
SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	1493	32	841	4	9	241	2620
Actividades culturales y artísticas.	149	5	87	1		20	262
Actividades de inserción laboral (capacitaciones).	151	4	79	1		27	262
Actividades de proyección social.	148	4	84		1	25	262
Actividades de responsabilidad social universitaria.	148	4	87			23	262
Capacitación en la utilización de la plataforma virtual.	151	2	87		1	21	262
Programa de voluntariado universitario (conversatorios sobre formación de líderes y/o fortalecimiento de actitudes positivas frente al estudio y/o reforzamiento académico).	150	4	78	1	3	26	262

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Servicio de apoyo y asistencia al estudiante.	146	3	82		1	30	262
Servicio de asistencia médica.	154	2	82	1	2	21	262
Servicio psicológico y psicopedagógico.	143	1	92		1	25	262
Soporte técnico en tecnologías de la información.	153	3	83			23	262
Total, general	4008	87	2355	13	36	575	7074

Cuadro N.º 012. Resultados consolidados por criterio de evaluación correspondiente a la Sección 2 del Instrumento N.º 01 - Modalidad Virtual

CRITERIOS DE ENCUESTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nada	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	525	879	135	14	19	0	1572
DESEMPEÑO DOCENTE	989	1636	199	13	36	9	2882
SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	841	1493	241	9	32	4	2620
TOTAL, GENERAL	2355	4008	575	36	87	13	7074
%	33.29	56.66	8.13	0.51	1.23	0.18	100

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 010. Resultados de encuesta correspondiente a los criterios evaluados en la Sección 2 – Modalidad Virtual

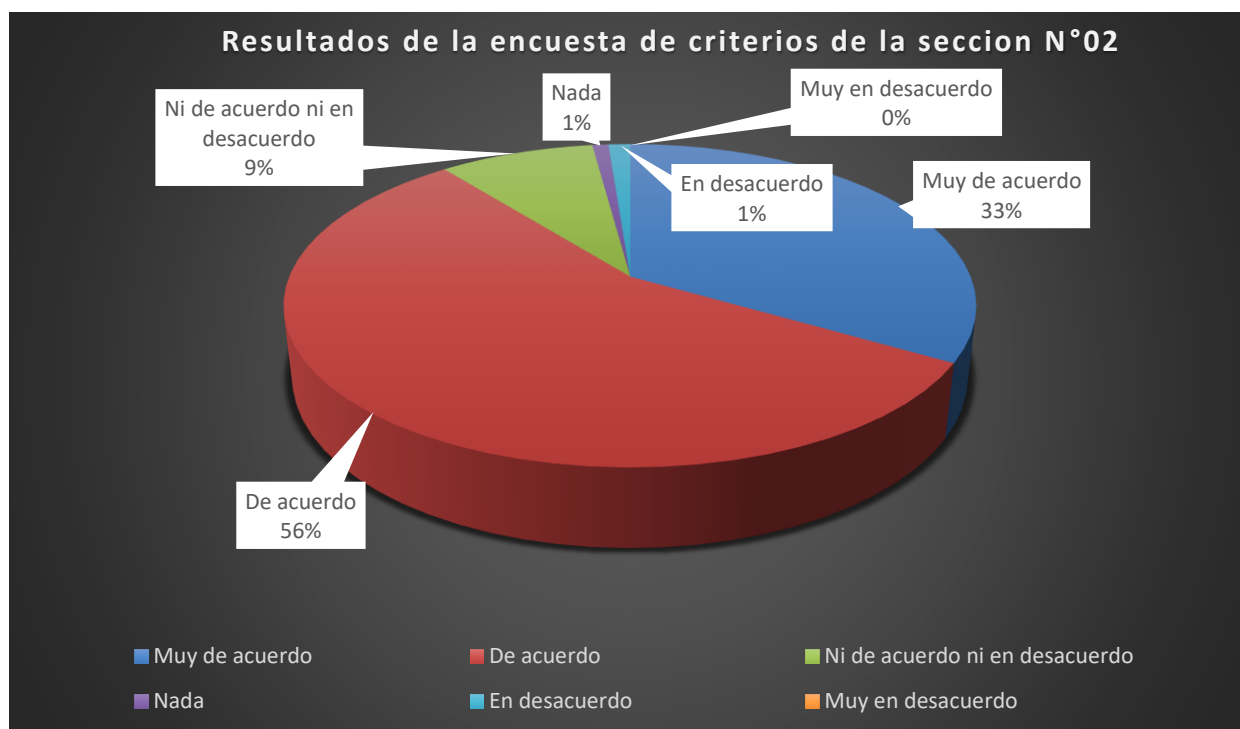
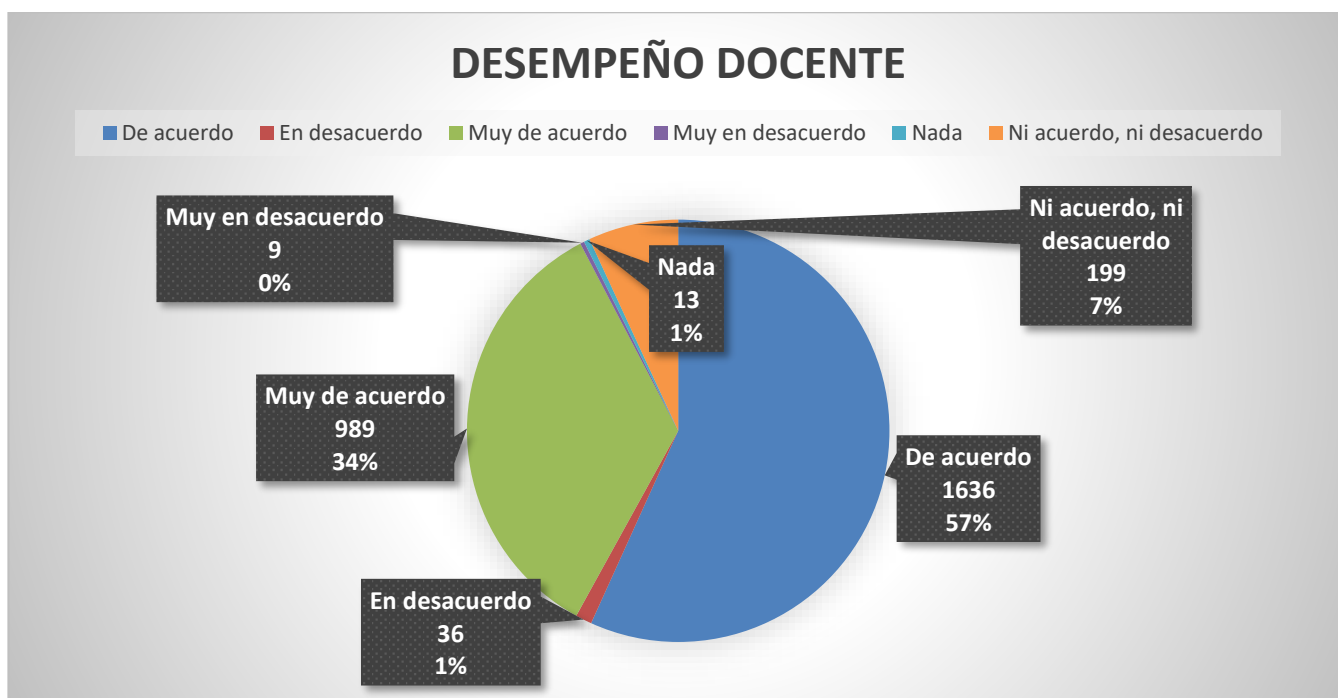


Gráfico N.º 011. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 2 **Desempeño Docente.**



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 012. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 2 **Desarrollo del Programa Curricular.**

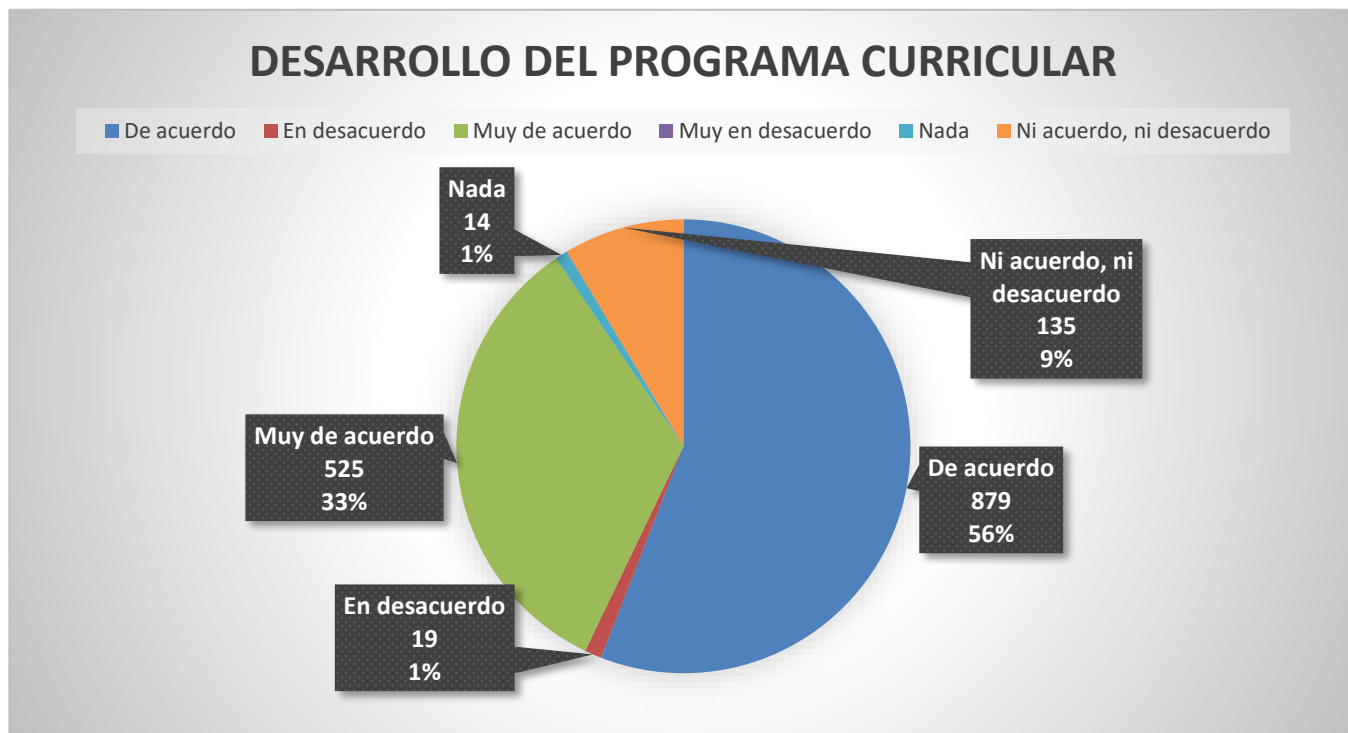
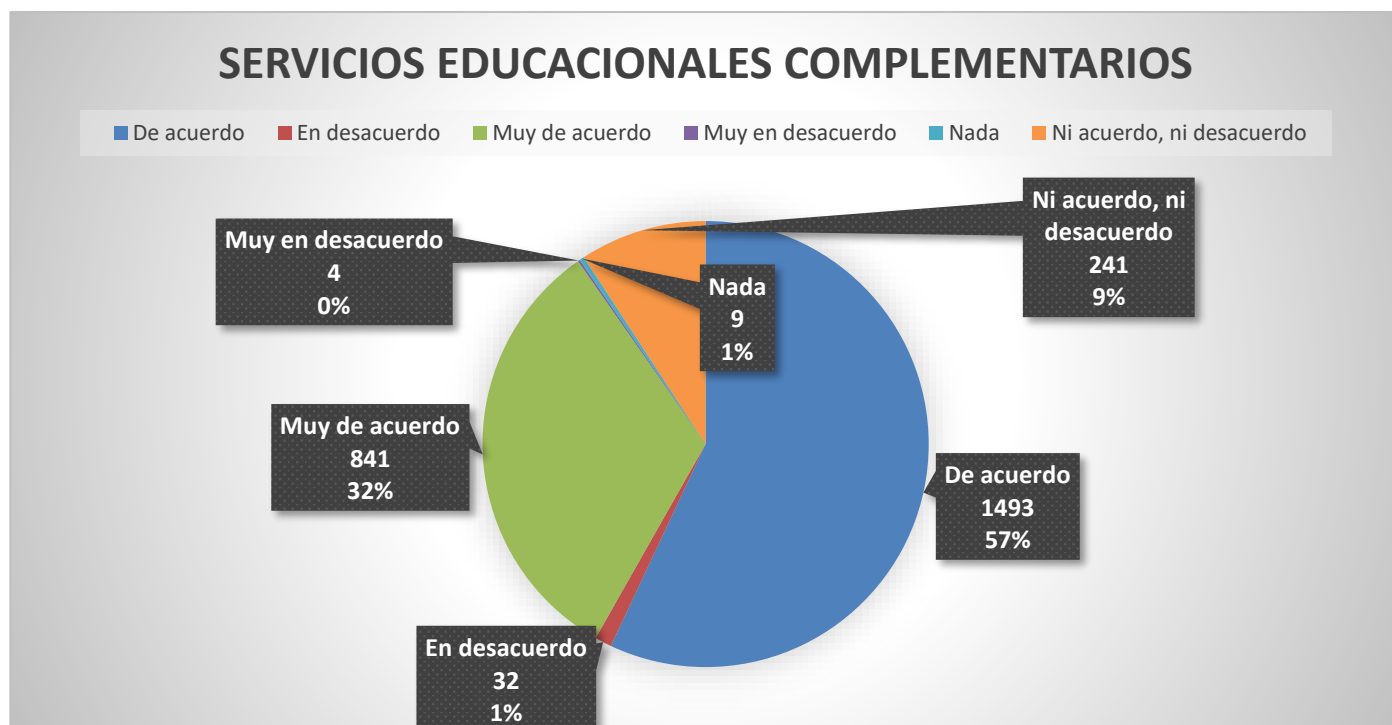


Gráfico N.º 013. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 2 **Servicios Educativos Complementarios.**



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

SECCIÓN 3: Resultados de opinión respecto a los servicios educativos recibidos por la UNF antes del estado de emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19.

En cuanto a los resultados sistematizados que corresponden a la Sección 3 del Instrumento N.º 01, se formuló de igual manera como en la Sección 2, considerando Criterio de evaluación como: Desempeño Docente (02 preguntas), Desarrollo del Programa Curricular (01 pregunta), Servicios Educativos Complementarios (05 preguntas) y un cuarto criterio que es Infraestructura – Equipamiento (05 preguntas); y cada uno con sus respectivos componentes. Se considera criterios que están enmarcados en la modalidad presencial, es decir antes de la pandemia a causa del Covid-19.

Los resultados obtenidos muestran una aceptación muy favorable por parte de los estudiantes, ya que su percepción más alta en los niveles de **"Muy de acuerdo"** y en el nivel **"De acuerdo"**, es donde se refleja la mayor incidencia de respuestas positivas.

Los porcentajes de los resultados en los diferentes niveles, se dieron de acuerdo a lo siguiente: **"De acuerdo"** en un **57.46%**, **"Muy de acuerdo"** con un **31.44%**, **"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"** un **8.87%**, **"En desacuerdo"** con un **1.47%** y **"Muy en desacuerdo"** cuenta con **0.15%**.

Así mismo, haciendo un consolidado entre los niveles de **"De acuerdo"** y **"Muy de acuerdo"**, se obtiene un resultado general de **88.9%** de aceptación, mientras que los niveles de **"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"**, **"En desacuerdo"**, **"Muy en desacuerdo"** y **"Nada"** que tienen solo un **11.1%** de aceptación, es decir muestran un bajo grado de satisfacción en su percepción por los servicios brindados en la UNF.

Estos resultados son lo que refleja con respecto a los servicios educativos brindados en la UNF que se indican en la Sección 3 del Instrumento N.º 01 y que corresponden a servicios que se brindaron antes de la pandemia del Covid-19.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 013. Resultados de encuesta correspondiente a la Sección 3 del Instrumento N.º 01 – Modalidad Presencial (antes de pandemia a causa del Covid-19)

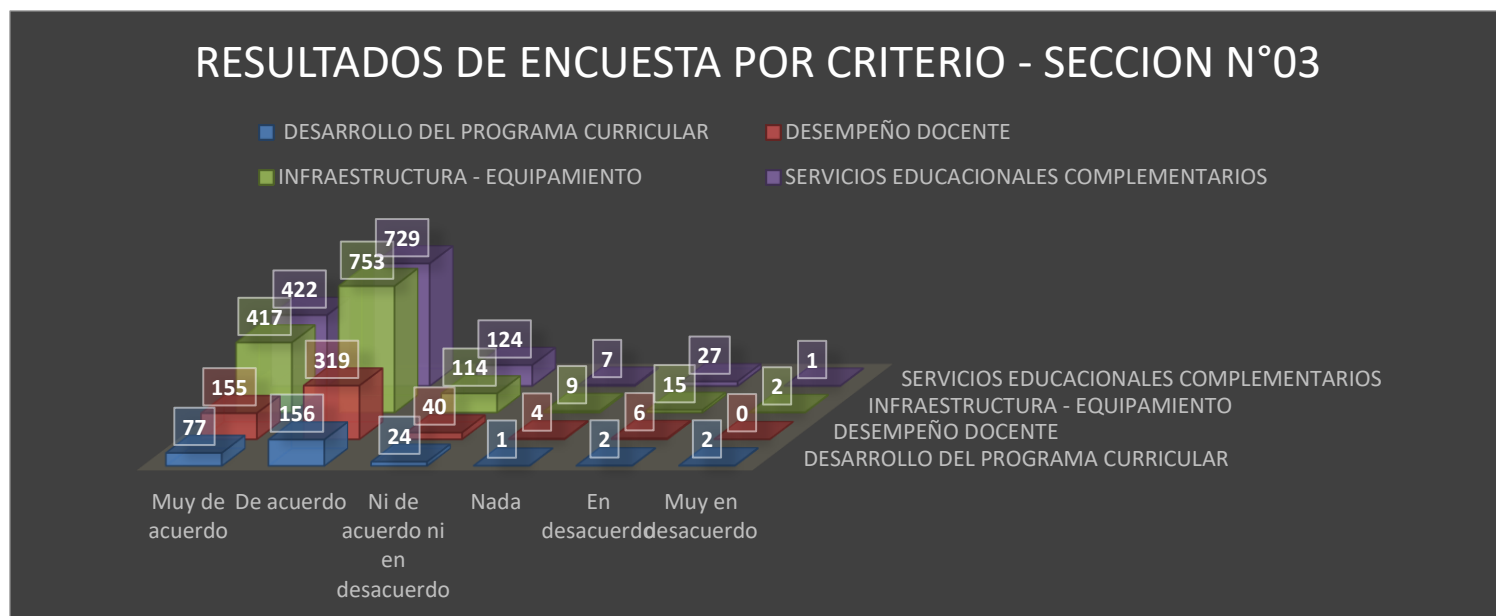
SECCIÓN N°03 - CRITERIOS DE EVALUACION	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Nada	Ni acuerdo, ni desacuerdo	Total, general
DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	156	2	77	2	1	24	262
Sesiones prácticas o de laboratorio.	156	2	77	2	1	24	262
DESEMPEÑO DOCENTE	319	6	155		4	40	524
Dominio teórico y práctico de los temas y actividades desarrolladas.	162	3	80			17	262
Metodología, materiales y recursos educativos utilizados por los docentes durante sus clases.	157	3	75		4	23	262
INFRAESTRUCTURA – EQUIPAMIENTO	753	15	417	2	9	114	1310
Ambiente y equipamiento de biblioteca y sala de lectura.	153	2	83		2	22	262
Ambiente y equipamiento de laboratorios de cómputo.	154	2	80	1	2	23	262
Ambiente y equipamiento de laboratorios especializados vinculados con el programa de estudios.	146	4	86	1	2	23	262
Ambiente y equipamiento de las aulas.	151	3	81			27	262
Orden y limpieza de los ambientes.	149	4	87		3	19	262
SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	729	27	422	1	7	124	1310
Actividades deportivas	145	4	86		1	26	262
Comedor universitario	143	6	89	1	1	22	262
Programas de intercambio estudiantil o pasantías académicas (movilidad estudiantil).	147	5	80		4	26	262
Semilleros de investigación.	154	4	78		1	25	262
Transporte universitario	140	8	89			25	262
Total, general	1957	50	1071	5	21	302	3406

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 013. Resultados consolidados por criterio de evaluación correspondiente a la Sección N°03 del Instrumento N.º 01 - Modalidad Presencial (antes de pandemia a causa del Covid-19)

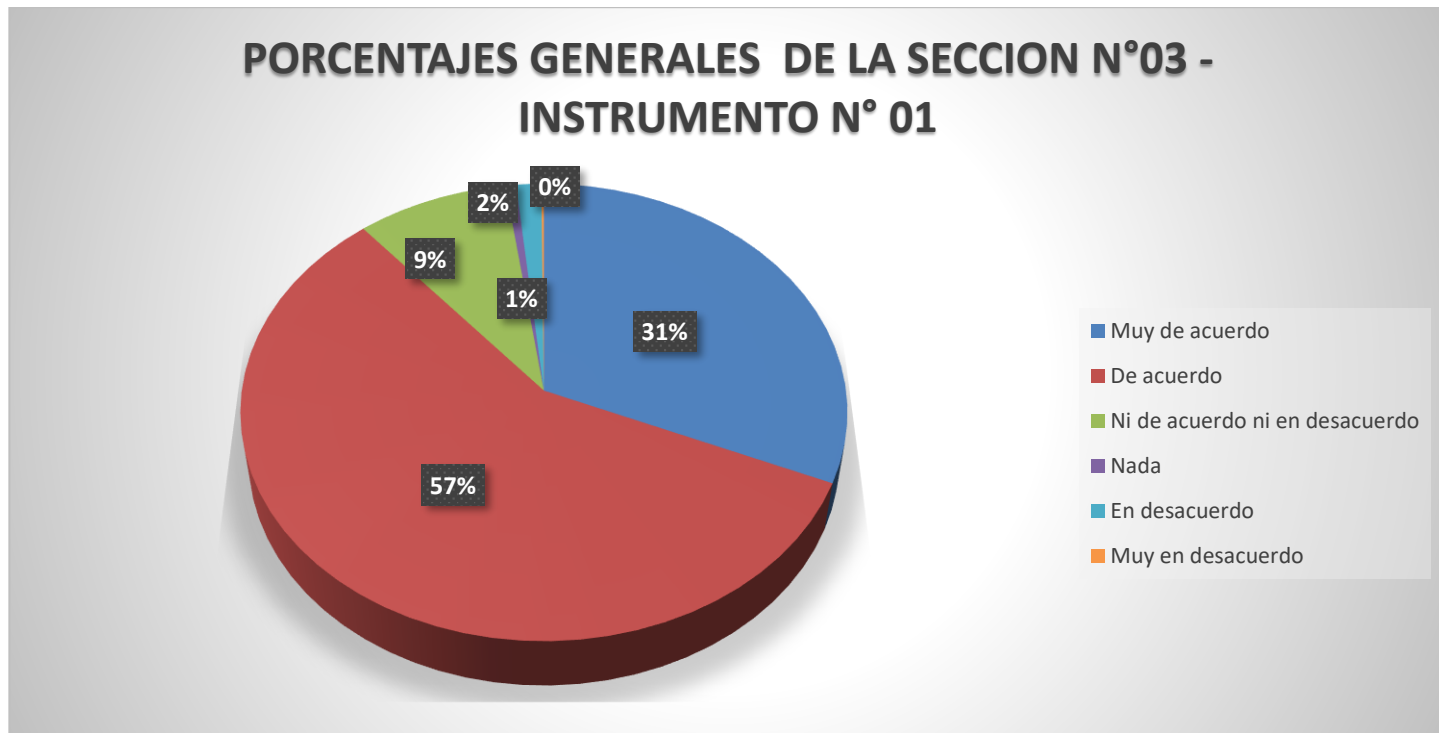
CRITERIOS DE ENCUESTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Nada	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Total
DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	77	156	24	1	2	2	262
DESEMPEÑO DOCENTE	155	319	40	4	6	0	524
INFRAESTRUCTURA - EQUIPAMIENTO	417	753	114	9	15	2	1310
SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	422	729	124	7	27	1	1310
TOTAL, GENERAL	1071	1957	302	21	50	5	3406
%	31.44	57.46	8.87	0.62	1.47	0.15	100

Gráfico N.º 014. Resultados de encuesta correspondiente a los criterios evaluados en la Sección 3 – Modalidad presencial (antes de la pandemia a causa del Covid-19)



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 015. Resultados generales correspondientes a la Sección 3 – Modalidad presencial (antes de la pandemia a causa del Covid-19)



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 016. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 3 **Desempeño Docente.**

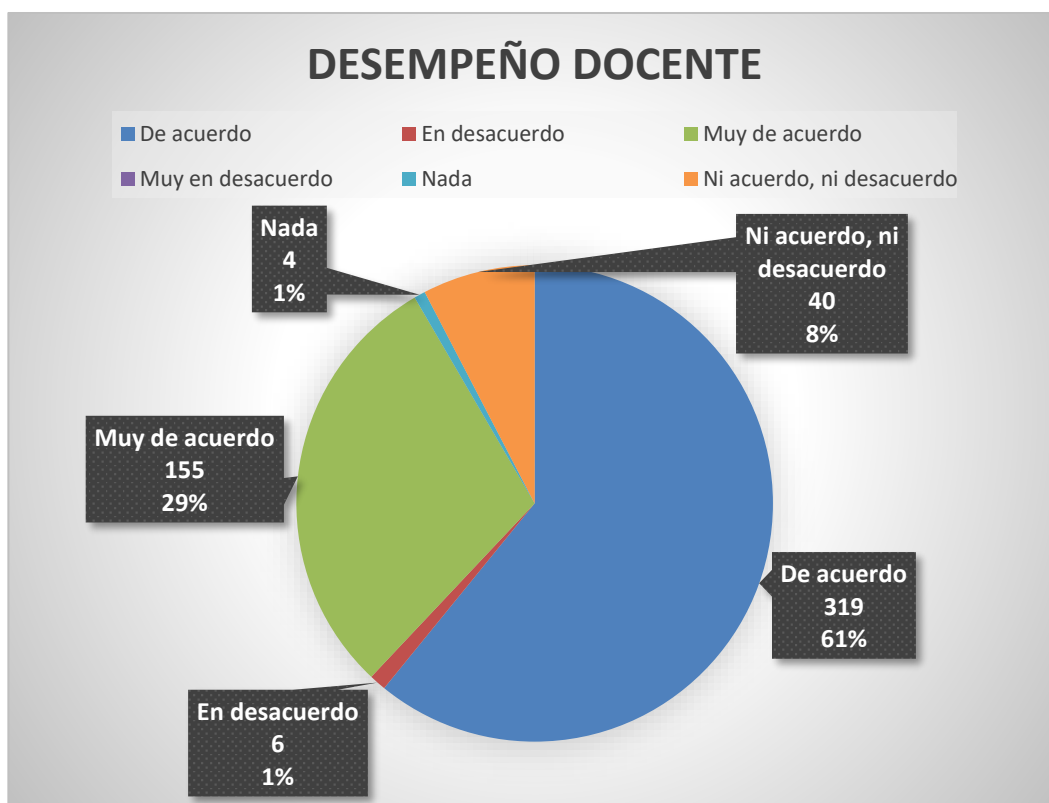
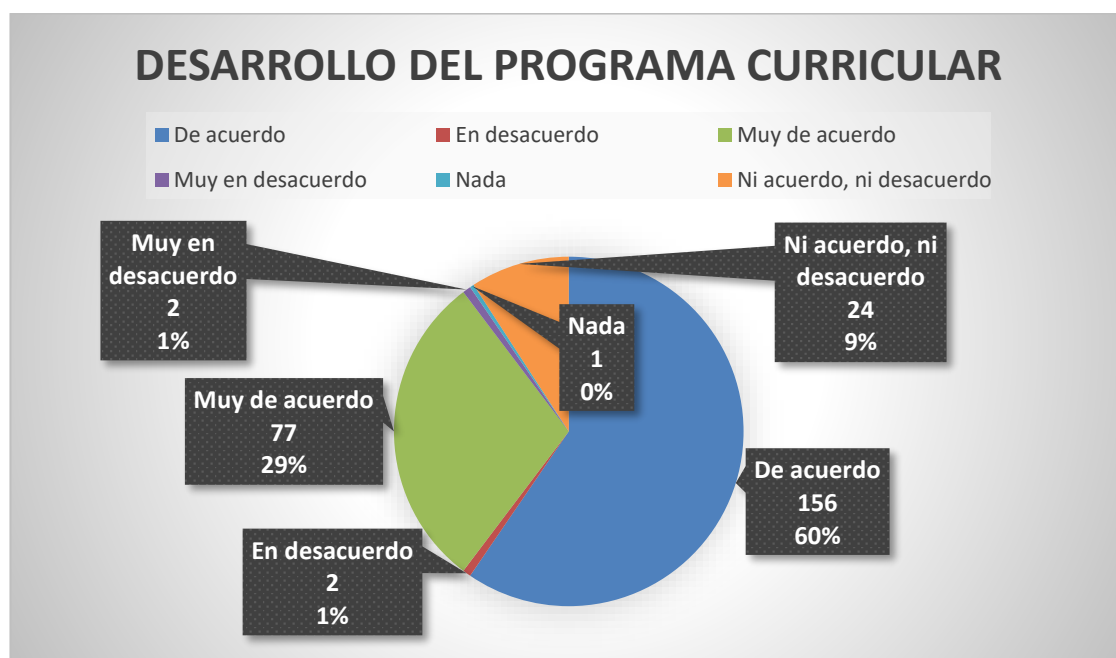


Gráfico N.º 017. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 3 **Desarrollo del Programa Curricular.**



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Gráfico N.º 018. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 3 **Servicios Educativos Complementarios.**

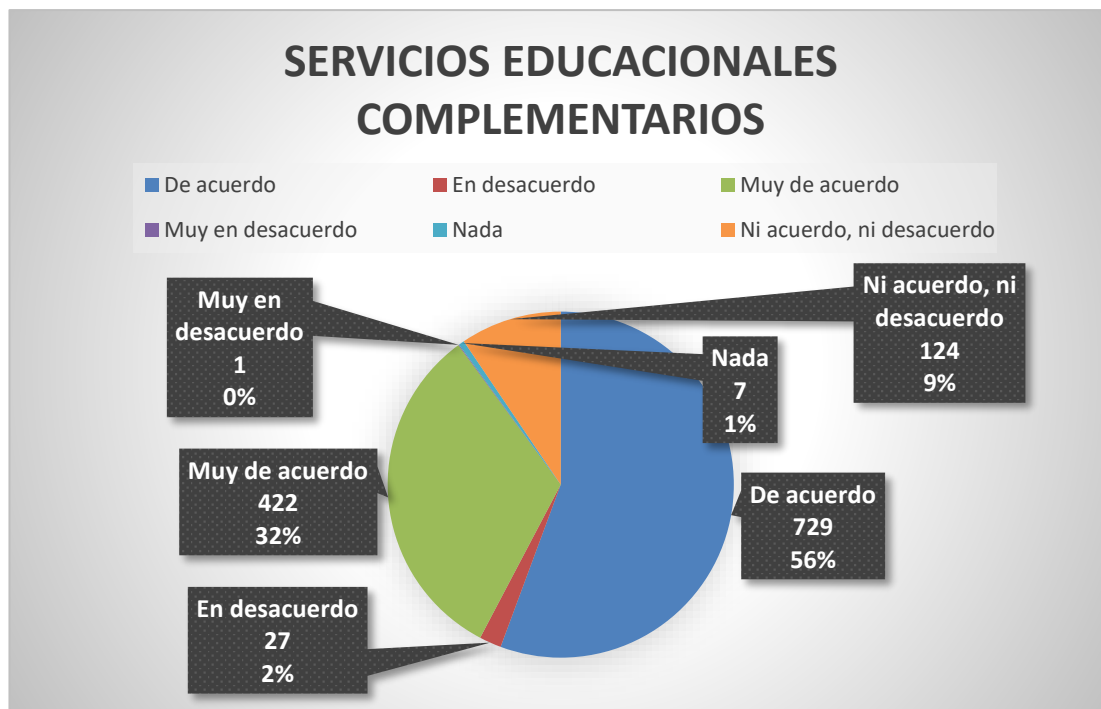
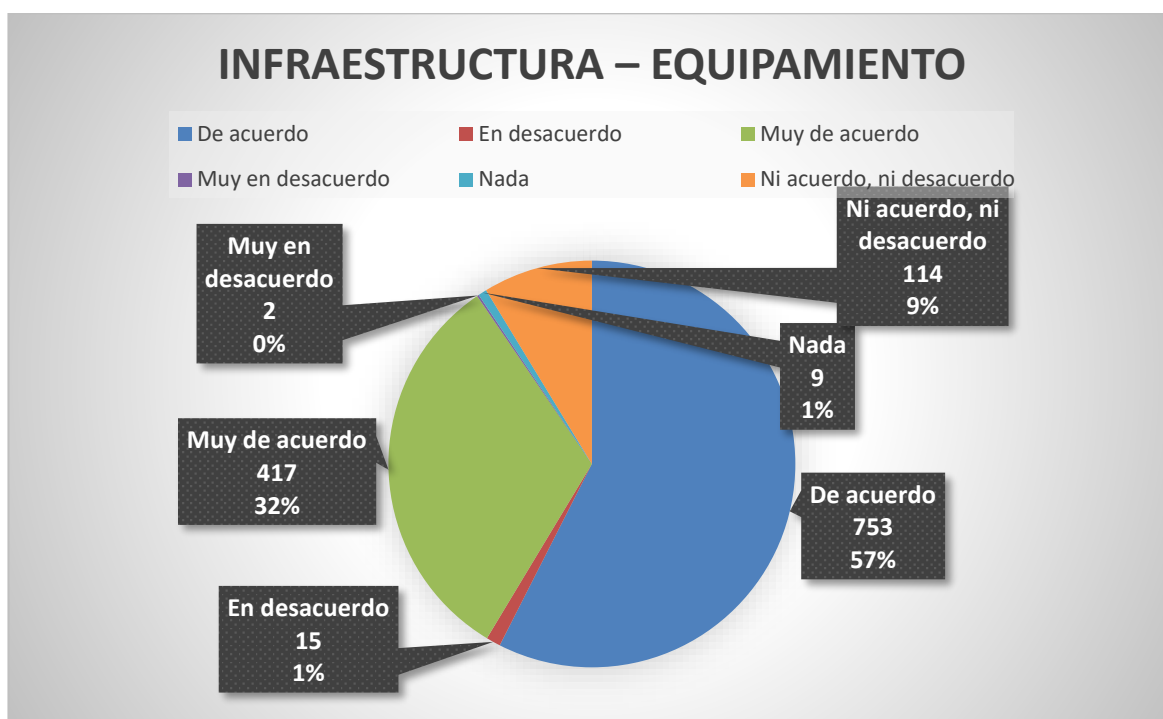


Gráfico N.º 019. Resultados generales según Criterios de Evaluación - Sección 3 **Infraestructura - Equipamiento.**



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Para consolidar los resultados generales que corresponde al Instrumento N.º 01 de Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos en la Universidad Nacional de Frontera, se han tomado en cuenta los resultados de las Secciones 2 y 3, que hace mención a la calidad de servicios educativos que se brinda en la UNF de manera Virtual y presencial, respectivamente.

En efecto, se obtuvieron resultados a nivel global de la encuesta de forma muy favorable, así como los resultados que se sistematizaron de forma individual para cada Sección del Instrumento N.º 01.

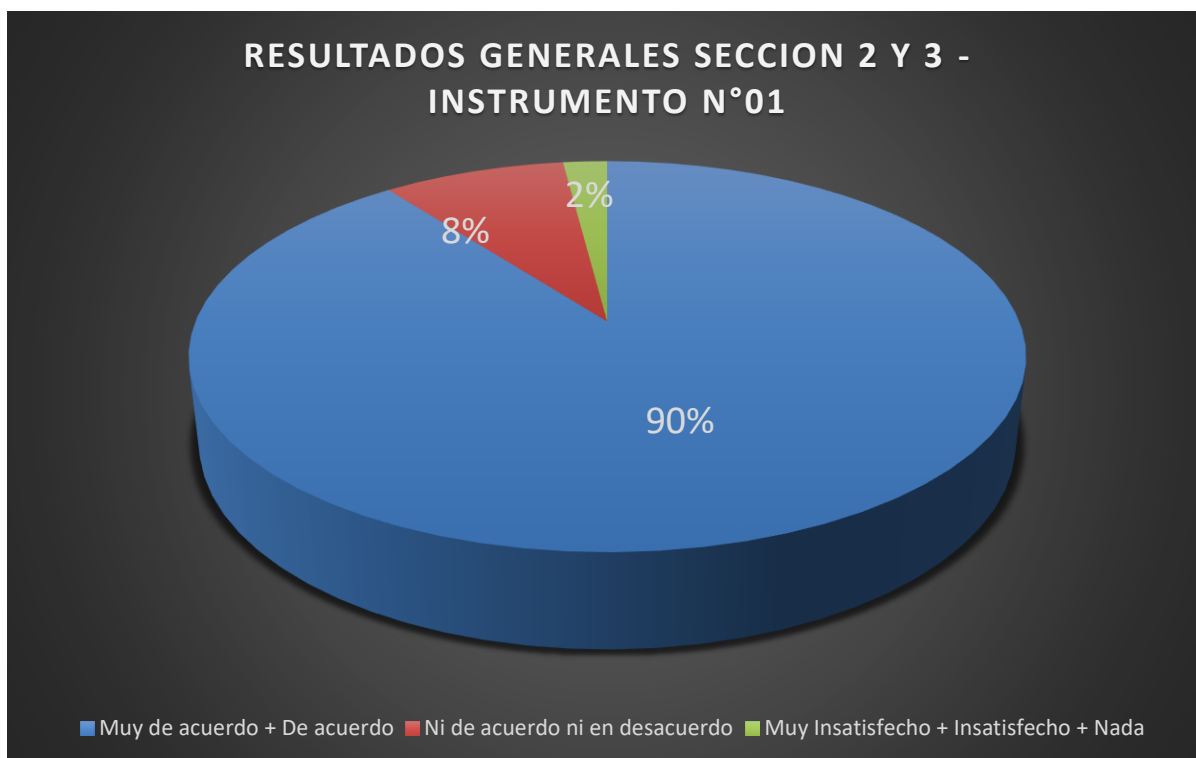
Se ha estructurado en tres niveles para identificar el resultado final, estos niveles se describen como: **"Muy de acuerdo + De acuerdo"** los que conjuntamente se obtiene un **87.42%** de las respuestas favorables a nivel de los 262 estudiantes que registraron su participación y resolvieron la encuesta de satisfacción estudiantil. Mientras que en el nivel **"Ni de acuerdo ni en desacuerdo"** se alcanzó un total de **8.16%** y como nivel final se tiene a **"Nada + En desacuerdo + Muy en desacuerdo"** logrando un **1.98%** de todas las encuestas realizadas.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

Cuadro N.º 014. Consolidado de resultados a nivel general del Instrumento N.º 01, considerando resultados de las Secciones 2 y 3.

CRITERIOS DE ENCUESTA	Muy de acuerdo + De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy en desacuerdo + desacuerdo + Nada	Total, general
DESEMPEÑO DOCENTE	3099	239	68	3406
DESARROLLO DEL PROGRAMA CURRICULAR	1637	159	38	1834
SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS	3485	365	80	3930
INFRAESTRUCTURA - EQUIPAMIENTO	1170	114	26	1310
TOTAL, GENERAL	9391	877	212	10480
%	89.6	8.4	2.0	100

Gráfico N.º 020. Porcentajes generales de Instrumento N.º 1 a nivel de Secciones 2 y 3 de encuesta de Satisfacción estudiantil.



Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

VII. CONCLUSIONES

- De los 1068 estudiantes que se matricularon en el Semestre Académico 2022-I, se tuvo una participación de 262 estudiantes que están cursando los cuatro últimos ciclos de estudios, del VII al X ciclo en la UNF, esto equivale al 25% de la población total estudiantil matriculados.
- De los 403 estudiantes matriculados que están entre el VII y el X ciclo de la UNF, 262 estudiantes realizaron dichas encuestas, esto equivale al 65% de la población de estudiantes que cursan los dos últimos años.
- La participación de estudiantes que rindieron la encuesta de satisfacción estudiantil, se evidencia que el 36% es de estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, 23% de la Facultad de Ingeniería de Industrias Alimentarias y Biotecnología y 41 % de participación es de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales
- El total de respuestas de la presente encuesta, sale del total del número de preguntas en este caso son 41 por la cantidad de alumnos encuestados que son 262, haciendo un total de 10742 respuestas.
- En la Sección 02 del Instrumento N.º 01, la mayor aceptación tuvo el nivel **"De acuerdo"** logrando un **56.66%** y en el nivel **"Muy en desacuerdo"** se alcanzó el **0.18%**, siendo el menor nivel de aceptación. El total de respuestas para esta sección fueron de 7074
- En la Sección 03 del Instrumento N.º 01, la mayor aceptación tuvo el nivel **"De acuerdo"** logrando un **57.46%** y en el nivel **"Muy en desacuerdo"** alcanzó el **0.15%**, siendo el de menor aceptación. El total de respuestas para esta sección fueron de 3406.
- A nivel global de toda la encuesta de satisfacción estudiantil contempladas en el Instrumento N.º 01, se observa que los resultados en los niveles de **"Muy acuerdo + De acuerdo"** se respondieron 9391 respuestas, esto significa el **89.6%** de las respuestas favorables, y en el nivel **"Muy desacuerdo + En desacuerdo"** se respondieron 212 respuestas, esto significa que se alcanzó solo un **2%** de respuestas favorables.
- La Encuesta de satisfacción estudiantil en función de los servicios académicos que se brinda en la UNF, ha resultado tener una aceptación favorable a nivel de los estudiantes que están cursando los dos últimos años académicos en la formación de pregrado y que corresponde a los estudiantes que están cursando del VII al X ciclo de estudios entre las tres facultades de la UNF.

Informe de encuesta para medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes que cursan los dos últimos años académicos comprendidos entre los semestres 2020-II al 2022-I, en la Universidad Nacional de Frontera

VIII. RECOMENDACIONES

- Socializar los resultados con los docentes de cada facultad para que ellos mismos repliquen a sus estudiantes los resultados de la encuesta y conocer que se está brindando servicios educativos adecuados y de calidad.
- Fomentar y hacer mayor énfasis en las diferentes estrategias que sirvan para la difusión de nuestra Universidad a nivel Regional y Nacional.
- Fortalecer y continuar con capacitaciones, talleres, foros entre otros, a los estudiantes sobre los servicios que se brinda en la UNF, y así tener mayor participación e involucramiento para recibir mejores servicios.
- Modificación y Actualización del Instrumento N°01, ya que en las secciones 02 y 03, para estas encuestas, se ha tomado en cuenta el antes y después del estado de emergencia sanitaria por la presencia del Covid-19.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cóndor, V. M. (2020). Nivel de Satisfacción de los Estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental – Huancayo 2016.

Novario, M. M. (2018). Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda.

De Vicenzi, A. (2013). Evaluación Institucional y Mejoramiento de la Calidad Educativa en tres universidades privadas argentinas.