



Consejo Universitario

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 342-2025-UNAJMA/CU

Andahuaylas, 24 de octubre de 2025

VISTOS: La Carta N° 236-2025-UNAJMA-OGC de fecha 30 de julio de 2025; el Informe N° 097-2025-OPP-UNAJMA de fecha 02 de setiembre de 2025; la Carta N° 314-2025-UNAMA-OGC de fecha 17 de setiembre de 2025; la Carta N° 0438-2025-UNAJMA-SG de fecha 22 de setiembre de 2025; la Opinión Legal N° 168-2025-UNAJMA/J-OAJ-HBS de fecha 20 de octubre de 2025; el Acuerdo N° 01-2025-CU-UNAJMA de fecha 24 de octubre de 2025 de la Trigésima Primera Sesión Extraordinaria del Consejo Universitario de la UNAJMA, y;

CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 28372 del 29 de octubre de 2004, se crea la Universidad Nacional José María Arguedas con sede en la Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac; y por Resolución N° 035-2017-SUNEDU/CD del 02 de octubre de 2017, el Consejo Directivo de la SUNEDU, otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional José María Arguedas;

Que, la Ley Universitaria, **Ley N° 30220, en su artículo 8**, respecto a la autonomía universitaria, establece que *"El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, De gobierno, Académico, Administrativo y Económico"*;

Que, en el artículo 58 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, respecto al Consejo Universitario, establece: *"El Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad"*;

Que, mediante Resolución N° 007-2023-CEU-UNAJMA, de fecha 26 de junio de 2023, el Comité Electoral Universitario de la UNAJMA, reconoce al **Dr. Edgar Luis Martínez Huamán**, como Rector, **Dra. Cecilia Edith García Rivas Plata**, Vicerrectora Académica y **Dra. Mery Luz Masco Arriola**, Vicerrectora de Investigación, de la Universidad Nacional José María Arguedas;

Que, mediante Carta N° 236-2025-UNAJMA-OGC de fecha 30 de julio de 2025, el Ing. Jack Erik Leyva Aguilar, jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad remite al jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, CPC. Jimmy Gidier Lopez Pacheco, el proyecto de Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los servicios brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA, para el visto bueno de la Unidad de Modernización;

Que, mediante Informe N° 097-2025-OPP-UNAJMA de fecha 02 de setiembre de 2025, la CPC. Zulema Ortiz Montes, responsable (e) de la Unidad de Modernización remite al jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, CPC. Jimmy Gidier Lopez Pacheco, el informe técnico favorable para la aprobación del proyecto de Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los servicios brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA; toda vez que cumple con las normativas legales vigentes, previa opinión legal;

Que, mediante Carta N° 314-2025-UNAMA-OGC de fecha 17 de setiembre de 2025, el Ing. Jack Erik Leyva Aguilar, jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita al rector de la UNAJMA, Dr. Edgar Luis Martínez Huamán, la aprobación de la Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los servicios brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA, mediante acto resolutivo;

Que, mediante Carta N° 0438-2025-UNAJMA-SG de fecha 22 de setiembre de 2025, el Abog. Rodney Veliz Montesinos, secretario general de la UNAJMA solicita al jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, Abog. Hernán Béjar Sauñi, emitir la opinión legal respecto del proyecto de Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los servicios brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA, para su aprobación resolutive;



Consejo Universitario

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 342-2025-UNAJMA/CU

Andahuaylas, 24 de octubre de 2025

Que, mediante Opinión Legal N° 168-2025-UNAJMA/J-OAJ-HBS de fecha 20 de octubre de 2025, dirigida al rector de la UNAJMA, Dr. Edgar Luis Martínez Huamán; donde el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, Abog. Hernán Béjar Sauñi, OPINA: "Aprobar el proyecto denominado: **"DIRECTIVA PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LA UNAJMA"**, presentado por la Oficina de Gestión de la Calidad, en atención a que cumple con los requisitos establecidos en la **Directiva N° 02-2024-UNAJMA**, "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Modificación de Directivas y Reglamentos de la UNAJMA", aprobada mediante **Resolución de Consejo Universitario N° 070-2024-UNAJMA/CU** con fecha 5 de marzo de 2024, y se encuentra conforme con el marco normativo vigente, el **Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030**, y los principios de mejora continua y gestión por resultados que orientan la gestión universitaria";

Que, por Acuerdo N° 01-2025-CU-UNAJMA de fecha 24 de octubre de 2025 de la Trigésima Primera Sesión Extraordinaria, el Consejo Universitario de la UNAJMA por **UNANIMIDAD APROBÓ** la Directiva N° 10-2025-UNAJMA, DIRECTIVA PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LA UNAJMA, elaborada por la Oficina de Gestión de la Calidad y Dirección General de Administración;

Por estos considerandos y en uso de las atribuciones, facultades y autonomía universitaria que le confiere el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 30220, Ley Universitaria, al rector de la Universidad Nacional José María Arguedas, en calidad de presidente del Consejo Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva N° 10-2025-UNAJMA, DIRECTIVA PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LA UNAJMA, elaborada por la Oficina de Gestión de la Calidad y Dirección General de Administración; que en anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Gestión de la Calidad, Facultades, Escuelas Profesionales y Unidades Orgánicas académicas y administrativas de la Universidad Nacional José María Arguedas, adopten las acciones pertinentes para el cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



Dr. Edgar Luis Martínez Huamán
RECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



Abog. Rodney Veliz Montasinos
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



Directiva N° 10-2025-UNAJMA

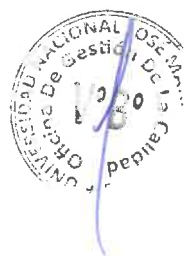
DIRECTIVA PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LA UNAJMA

Oficina de Gestión de la Calidad

Aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°342-2025-UNAJMA/CU

Versión 1.0

Octubre - 2025
ANDAHUAYLAS





RECTOR:

Dr. Edgar Luis Martínez Huamán

VICERRECTORA ACADÉMICA:

Dra. Cecilia Edith García Rivas Plata

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN:

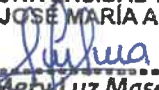
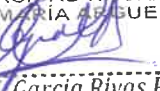
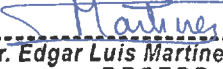
Dra. Mery Luz Masco Arriola

DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

Dr. Thomas Ancco Vizcarra

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Dr. José Carlos Arévalo Quijano

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Dirección General de Administración / Oficina de Gestión de la Calidad.	Vicerrectorado Académico / Vicerrectorado de Investigación / Decanos de Facultad	Consejo Universitario
Lic. Franklin Ponceca Barboza / Ing. Jack Erik Leyva Aguilar	Dra. Cecilia Edith García Rivas Plata / Dra. Mery Luz Masco Arriola / Dr. Thomas Ancco Vizcarra / Dr. José Carlos Arévalo Quijano.	Presidente del Consejo Universitario.
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Lic. Adm. Rubén Franklin Ponceca Barboza DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Dra. Mery Luz Masco Arriola VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN  UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Dra. Cecilia Edith García Rivas Plata VICERRECTORA ACADÉMICA  UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Dr. Thomas Ancco Vizcarra DECANO FACULTAD DE INGENIERÍA  UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Dr. José Carlos Arévalo Quijano DECANO	 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS Dr. Edgar Luis Martínez Huamán RECTOR



RECTORADO

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

PRESENTACIÓN

La Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA), en su compromiso con la mejora continua de la calidad de su gestión institucional y en coherencia con los objetivos estratégicos definidos en su Plan Estratégico Institucional (PEI), presenta la siguiente directiva orientada a estandarizar e institucionalizar el uso de formularios de evaluación en cada una de sus unidades orgánicas.

Consciente de la importancia de la retroalimentación sistemática por parte de la comunidad universitaria y de otras partes interesadas, la UNAJMA establece esta directiva con la finalidad de recolectar información clave sobre el nivel de satisfacción y la disposición de recomendación hacia los servicios brindados por las diferentes unidades académicas y administrativas. Estos formularios serán de aplicación periódica y en formatos breves, lo que permitirá medir de manera objetiva la satisfacción de los usuarios de los diferentes servicios académicos y administrativos, sin generar una sobrecarga a los encuestados.

Esta iniciativa se enmarca dentro del OEI.04 del PEI, que busca determinar el porcentaje de miembros de la comunidad universitaria satisfechos que recomiendan la gestión institucional. En esa línea, la implementación de estas encuestas buscan no solo fortalecer la cultura de evaluación, mejora y el cumplimiento de los estándares de calidad y acreditación, sino también consolidar la confianza de los diversos grupos de interés en la labor que realiza nuestra universidad.

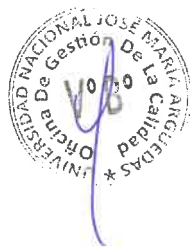
La aplicación de estos formularios considera tanto a partes interesadas internas: estudiantes, docentes, personal administrativo, como a partes interesadas externas: egresados, empleadores, padres de familia, entidades colaboradoras, etc. Y se desarrollará con enfoque participativo, institucional y basado en evidencia. Los resultados servirán como insumo fundamental para la toma de decisiones y la planificación de acciones correctivas o de mejora a nivel de cada unidad evaluada.





ÍNDICE

I. OBJETO.....	5
II. FINALIDAD.....	5
III. BASE LEGAL.....	6
IV. ALCANCE.....	6
V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
VI. RESPONSABILIDAD.....	8
Objetivos General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
VII. DISPOSICIONES GENERALES.....	9
VII.1. Aplicación de formularios.....	9
VII.2. Frecuencia.....	9
VII.3. Alcance.....	10
VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	10
VIII.1. Definición.....	10
VIII.2. Criterios de Priorización.....	10
VIII.3. Niveles de priorización.....	11
VIII.4. Nivel de Priorización por Unidad orgánica.....	12
VIII.5. Matriz de los grupos de interés.....	14
IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	16
IX.1. Aplicación de instrumentos de medición.....	16
IX.2. Clasificación del uso de instrumentos por tipo de área.....	16
IX.3. Criterios mínimos de implementación.....	17
X. ANEXOS.....	19





RECTORADO

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

I. OBJETO

La presente directiva tiene como propósito establecer el marco normativo e institucional para la implementación de formularios de evaluación que permitan medir de manera periódica el nivel de satisfacción y la intención de recomendación de los servicios brindados por cada una de las unidades orgánicas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

II. FINALIDAD

La implementación de formularios de evaluación de la satisfacción en cada unidad orgánica de la Universidad Nacional José María Arguedas responde a un compromiso institucional con la mejora continua y la calidad del servicio educativo. Esta iniciativa no es una carga adicional, sino una herramienta estratégica alineada con los marcos normativos y estándares de calidad que rigen la educación superior en el país.

La Ley Universitaria N.° 30220 por ejemplo, establece la obligación de las universidades de garantizar la calidad en todos sus procesos y servicios, promoviendo mecanismos internos de evaluación y mejora continua. En consonancia, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) exige, como parte de las condiciones básicas de calidad, la existencia de sistemas que recojan y analicen la percepción de los estudiantes, egresados y otros actores clave sobre los servicios brindados. La evaluación sistemática de la satisfacción de estos grupos es esencial para evidenciar la efectividad de la gestión universitaria y orientar decisiones basadas en datos objetivos.

En el ámbito de la acreditación, tanto los modelos nacionales como los internacionales exigen que las instituciones de educación superior cuenten con mecanismos para recolectar y analizar la percepción de sus partes interesadas sobre la calidad de los servicios. Esta retroalimentación es fundamental en los procesos de autoevaluación y en la formulación de acciones de mejora. No contar con estos mecanismos podría comprometer la obtención o mantenimiento de acreditaciones de calidad.

Por otro lado, en el contexto de la UNAJMA, el Plan Estratégico Institucional, específicamente el Objetivo Estratégico Institucional OEI.04, busca identificar el porcentaje de miembros de la comunidad universitaria satisfechos que recomiendan la gestión institucional. Ya que, la implementación de estos formularios de evaluación es una acción concreta que permite medir este indicador y desarrollar planes de mejora específicos para cada unidad orgánica, contribuyendo directamente al cumplimiento de las metas institucionales.





RECTORADO

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

Asimismo, el Sistema de Gestión de la Calidad Integral en la Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA), basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018, responde a la necesidad de establecer mecanismos sistemáticos para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción de los estudiantes, el personal y otras partes interesadas. Este enfoque permite garantizar que los servicios educativos ofrecidos cumplan con los estándares de calidad internacional y las expectativas de los beneficiarios.

La norma ISO 9001:2015, en su cláusula "9.1.2 Satisfacción del cliente", establece que las organizaciones deben monitorear las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas., por su parte la Norma ISO 21001:2018 en su cláusula "9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios", se establece que la organización debe determinar los métodos para realizar un seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, beneficiarios y personal.

Finalmente la implementación de formularios de evaluación en las unidades orgánicas de la UNAJMA, respaldada por lineamientos institucionales y en concordancia con las normas internacionales de calidad, es una estrategia clave para promover la mejora continua en base al ciclo Deming y asegurar la excelencia en la gestión educativa.



III.

BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 28044, Ley General de la Educación.
- Ley N°30220, Ley Universitaria.
- Ley N° 28372, que crea la Universidad Nacional "José María Arguedas".
- Ley N° 27444, del Procedimiento Administrativo General y sus Modificatorias.
- Ley N° 32105, que aprueba licenciamiento permanente en universidades y modalidad virtual al 100%
- Modelo Educativo de la UNAJMA.
- Estatuto de la UNAJMA.
- Reglamento General de la UNAJMA.
- Plan Estratégico Institucional de la UNAJMA.
- Reglamento de Organización y Funciones de la UNAJMA.

IV.

ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria en todas las unidades orgánicas de la Universidad Nacional José María Arguedas, tanto académicas como administrativas,





comprendidas en el organigrama institucional vigente para desarrollar el correcto desarrollo.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ABREVIACIONES	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
UNAJMA	Universidad Nacional José María Arguedas.
SUNEDU	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.
PEI	Plan Estratégico Institucional.
OEI	Objetivo Estratégico Institucional.
POI	Plan Operativo Institucional.
SINEACE	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
ICACIT	Instituto de Calidad y Acreditación de Programas de Computación, Ingeniería y Tecnología.
RSU	Responsabilidad Social Universitaria.
OTI	Oficina de Tecnologías de la Información.
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas.
MINEDU	Ministerio de Educación.

DEFINICIONES	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Formulario de evaluación	Instrumento breve, diseñado para recopilar la percepción de las partes interesadas respecto a la calidad del servicio brindado por una unidad orgánica.
Satisfacción	Grado en el que las expectativas de las partes interesadas respecto a un servicio o atención son cumplidas o superadas por la unidad evaluada.
Recomendación	Disposición del usuario o parte interesada para sugerir o promover a terceros los servicios o atención brindados por una unidad orgánica de la universidad, como reflejo de una experiencia satisfactoria.
Unidad orgánica	Toda dependencia académica o administrativa reconocida formalmente en el organigrama institucional de la UNAJMA. Incluye oficinas, direcciones, escuelas profesionales, facultades, departamentos, vicerrectorados y otras instancias.



DEFINICIONES	
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Partes interesadas internas	Miembros de la comunidad universitaria que participan directamente en la vida institucional, tales como estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados.
Partes interesadas externas	Actores que se relacionan con la universidad sin formar parte directa de su estructura, como empleadores, padres de familia, aliados estratégicos, organizaciones públicas o privadas, entre otros.

VI. RESPONSABILIDAD

Objetivos General

- Establecer lineamientos institucionales para la implementación de formularios de evaluación en las unidades orgánicas de la UNAJMA, que permitan medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas y su disposición a recomendar la gestión institucional, promoviendo una cultura de mejora continua en concordancia con el Objetivo Estratégico Institucional OEI.04 del PEI.

Objetivos Específicos

- Fomentar el uso de formularios de evaluación que recojan la percepción de los usuarios respecto a la atención, eficiencia, trato y utilidad de los servicios ofrecidos por cada unidad orgánica.
- Promover la participación activa de las partes interesadas internas y externas en los procesos de evaluación de los servicios institucionales.
- Contar con información periódica, clara y sistematizada que sirva como insumo para la toma de decisiones orientadas a la mejora de la gestión institucional.
- Establecer mecanismos de seguimiento y análisis de los resultados obtenidos en los formularios, promoviendo acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario.

Roles y responsabilidades:

El cumplimiento de la presente directiva es responsabilidad compartida entre las diferentes instancias académicas y administrativas de la UNAJMA, bajo la coordinación de la Oficina de Gestión de la Calidad.



Responsable	Rol	Descripción
Rectorado Vicerrectorado Académico Vicerrectorado de Investigación	Instancia promotora y normativa	Brindan respaldo institucional, promueven la implementación a nivel estratégico y aprueban oficialmente la directiva. Difunden su importancia como parte del compromiso de calidad.
Oficina de Gestión de la Calidad	Unidad líder del proceso	Diseña los formularios estandarizados, planifica su aplicación, capacita a los responsables por unidad orgánica, consolida resultados y elabora informes de resultados.
Unidades orgánicas académicas y administrativas	Ejecutores de la evaluación	Promueven la aplicación de los formularios a los usuarios de sus servicios, garantizan su difusión, aseguran la participación representativa y determinan oportunidades de mejora, con base en el Informe de Resultados Obtenidos emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad.
Escuelas Profesionales y Facultades	Coordinación operativa académica	Coordinan con los docentes y estudiantes la aplicación de los formularios, especialmente durante actividades clave como en cierre de ciclos o jornadas académicas.

DISPOSICIONES GENERALES

VII.1. Aplicación de formularios

- Los formularios de evaluación serán diseñados con un máximo de siete preguntas, aplicadas en formato digital según las características del público objetivo.
- Contendrán ítems cerrados de satisfacción (escala Likert o similar) e incluirán al menos una pregunta sobre la intención de recomendación del servicio o atención recibida.
- Podrán complementarse, de manera opcional, con una sección breve para sugerencias o comentarios libres.

VII.2. Frecuencia

- La aplicación de los formularios se realizará al culminar la atención o servicio prestado, o de forma periódica según el cronograma institucional.
- En servicios de atención continua, se podrá aplicar una muestra representativa



de usuarios en momentos estratégicos (p. ej., fin de semestre, periodo de matrícula, jornadas académicas o administrativas).

- c. La periodicidad es de 02 veces al año por unidad orgánica, siendo carácter de sustentación para el Informe de Gestión Semestral.

VII.3. Alcance

- a. Se debe asegurar que los formularios lleguen tanto a partes interesadas internas (estudiantes, docentes, personal administrativo) como a partes interesadas externas (egresados, empleadores, padres de familia, instituciones vinculadas).

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

VIII.1. Definición

- a. Se consideran **partes interesadas** a los individuos, grupos u organizaciones internas o externas que tienen un impacto directo o indirecto en las actividades, procesos y resultados institucionales de la UNAJMA.



VIII.2. Criterios de Priorización

- a. Influencia en la toma de decisiones: Capacidad del grupo para afectar las decisiones estratégicas u operativas de la UNAJMA.
- b. Impacto en la reputación institucional: Grado en que las percepciones y opiniones del grupo pueden influir en la imagen pública de la UNAJMA.
- c. Nivel de dependencia mutua: Medida en que la universidad y la parte interesada dependen mutuamente para alcanzar sus objetivos.
- d. Frecuencia e intensidad de interacción: Regularidad y profundidad de las relaciones entre la universidad y la parte interesada.



RECTORADO

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

- e. Contribución al cumplimiento de objetivos estratégicos: Alineación del grupo con las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Cada criterio se califica en una escala del 1 al 5, donde 1 representa una influencia baja y 5 una influencia alta. La suma de las puntuaciones determina el nivel de prioridad de cada parte interesada.

VIII.3. Niveles de priorización

Con base en los cinco criterios establecidos para la priorización de partes interesadas, la Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA) define tres **niveles de priorización** que orientan el tipo de relacionamiento, la frecuencia de evaluación y el tipo de mecanismos de participación que se deberán aplicar con cada grupo identificado.

Niveles de Priorización



● Nivel ALTO (20 - 25 puntos)

Las partes interesadas clasificadas en este nivel tienen un alto grado de influencia, interacción permanente con múltiples procesos institucionales y un impacto directo en la sostenibilidad, legitimidad y mejora continua de la universidad.

Características:

- Participan activamente en decisiones estratégicas.
- Requieren gestión personalizada y continua.
- Su percepción impacta fuertemente en la reputación institucional.

● Nivel MEDIO (15-19 puntos)

Este grupo está conformado por actores que tienen una influencia significativa en procesos operativos, contribuyen a mejorar la calidad de los servicios y apoyan el logro de objetivos específicos del PEI y el POI.

Características:



**RECTORADO**

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

**Directiva para la Evaluación del Nivel de
Satisfacción sobre los Servicios Brindados
por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA**

- Su retroalimentación es relevante para la mejora continua.
- Están vinculados a macroprocesos académicos, administrativos o de calidad.
- La interacción es frecuente, aunque más operativa que estratégica.

● **Nivel BAJO (1 - 14 puntos)**

Las partes interesadas de este nivel tienen una relación más limitada o puntual con la universidad. Aunque su impacto es menor, se busca mantener un vínculo informado y colaborativo, principalmente para fines de apoyo específico o alianzas estratégicas.

Características:

- Participación ocasional en actividades institucionales.
- Rol de apoyo, articulación o difusión.
- Su monitoreo es menos frecuente.

VIII.4. Nivel de Priorización por Unidad orgánica

ESENCIALES	IMPORTANTES	COOPERADORES
Rectorado	Oficina de Tecnologías de la Información	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
Vicerrectorado Académico	Unidad de Recursos Humanos	Unidad de Contabilidad
Vicerrectorado de Investigación	Dirección de Bienestar Universitario	Dirección de Producción de Bienes y Servicios (incluye CEPRE)
Oficina de Gestión de la Calidad	Dirección de Responsabilidad Social Universitaria	Dirección de Incubadora de Empresas
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Dirección de Admisión	Unidad de Tesorería
Facultad de Ciencias Empresariales	Unidad de Registros Académicos	Unidad de Servicios Generales
Facultad de Ingeniería	Instituto de Investigación	Unidad Ejecutora de Inversiones
Escuelas Profesionales	Dirección de Innovación y Transferencia Tecnológica	Unidad de Trámite Documentario

**RECTORADO**

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

ESENCIALES	IMPORTANTES	COOPERADORES
Dirección de Gestión Académica	Unidad de Seguimiento al Graduado	Unidad de Archivo Central
Dirección General de Administración	Unidad de Biblioteca	Oficina de Asesoría Jurídica
Secretaría General	Unidad de Servicios Asistenciales	Unidad Formuladora
Unidad de Planeamiento	Unidad de Grados y Títulos	
Unidad de Presupuesto	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	
Consejo de Facultades	Unidad de Modernización	
Decanaturas	Unidades de Investigación	
Defensoría Universitaria	Departamentos Académicos	
Escuela de Posgrado	Unidad de Abastecimiento	
Unidades de posgrado		





VIII.5. Matriz de los grupos de interés

Parte interesada	Nivel de Influencia	Macroproceso relacionado	Áreas responsables	Mecanismo de recojo de necesidades y/o requerimientos
Estudiantes de pregrado y posgrado	ALTA	M01 Gestión Académica M04 Formación Integral M05 Responsabilidad Social Universitaria y Promoción Cultural	• Vicerrectorado académico • Escuelas profesionales • Dirección de Bienestar Universitario	Encuestas de satisfacción, tutorías.
Docentes	MEDIA	M01 Gestión Académica M03 Gestión Docente	• Vicerrectorado Académico, Departamento Académico, Oficina de Gestión de la Calidad	Encuestas internas, de evaluaciones de desempeño.
Personal administrativo	MEDIA	E01 Gestión Estratégica e Institucional E02 Gestión de la Calidad y Certificaciones	• Dirección General de Administración • Recursos Humanos • OTI	Encuestas de satisfacción, sugerencias, comités internos.
Egresados	MEDIA	M07 Gestión del Perfil del Egresado	• Escuelas Profesionales • Oficina de Seguimiento al Graduado	Encuestas a egresados, entrevistas, reuniones con colegios profesionales
Empleadores	MEDIA	M07 Gestión del Perfil del Egresado M02 Gestión Curricular	• Facultades. • Unidad de Seguimiento al Graduado.	Encuestas de satisfacción, entrevistas.
SUNEDU, SINEACE, MINEDU	ALTA	E02 Gestión de la Calidad y Certificaciones	• Oficina de Gestión de la Calidad. • Rectorado. • Unidad de Grados y Títulos.	Informes institucionales, reuniones de evaluación, visitas de supervisión.





Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

RECTORADO
Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

Parte interesada	Nivel de Influencia	Macroproceso relacionado	Áreas responsables	Mecanismo de recojo de necesidades y/o requerimientos
Padres de familia	MEDIA	M04 Formación Integral	Dirección de Bienestar Universitario.	Encuestas, atención personalizada.
Comunidad local	MEDIA	M05 Responsabilidad Social Universitaria y Promoción Cultural	Dirección de Responsabilidad Social Universitaria.	Encuestas, voluntariados.
Aliados académicos y de investigación	MEDIA	E03 Cooperación y Relaciones Internacionales M06 Investigación, Desarrollo e Innovación	- Oficina de Cooperación Internacional - Instituto de Investigación.	Convenios, informes técnicos, reuniones de seguimiento.
Proveedores	MEDIA	E01 Gestión Estratégica e Institucional	- Unidad de Abastecimiento. - Dirección General de Administración.	Evaluación de desempeño, contratos, reuniones de coordinación
Medios de Comunicación	MEDIA	A06 Comunicaciones e Imagen Institucional	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	Monitoreo de noticias, comunicados de prensa, publicaciones.





IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

IX.1. Aplicación de instrumentos de medición

La aplicación de los formularios de evaluación tiene como propósito fortalecer el vínculo entre la universidad y sus usuarios internos y externos, mediante la incorporación de mecanismos permanentes y sistemáticos de retroalimentación que permitan medir la calidad percibida de los servicios brindados por cada unidad orgánica

Por lo que, esta estrategia busca consolidar una cultura institucional basada en la transparencia y la mejora continua, asegurando que cada oficina, dependencia o unidad, sin distinción de su naturaleza académica o administrativa, implemente herramientas visibles y accesibles que permitan recoger la percepción del usuario tras cada interacción o proceso atendido.

Esta estrategia no solo se limita a la recolección de información, sino que también compromete a las jefaturas de cada área a promover, liderar y utilizar estos resultados como insumo para identificar oportunidades de mejora, ajustar procesos y elevar el estándar de atención de forma sostenida.

IX.2. Clasificación del uso de instrumentos por tipo de área

Debido a los niveles de prioridad ya clasificados en cuanto a las áreas, siendo estos: Esenciales, Importantes y Cooperadores, de acuerdo a su relación con los procesos estratégicos y operativos, se puede definir con mayor claridad el grado de responsabilidad que tiene cada unidad orgánica y su frecuencia de monitoreo con respecto a la implementación de formularios de evaluación.

Para poder garantizar una implementación efectiva, cada unidad orgánica deberá promover su uso mediante medios visibles y accesibles para el usuario. Para ello, se establecen las siguientes disposiciones:

Nivel	Responsabilidad en la aplicación	Frecuencia de monitoreo
ESENCIALES	- Deben implementar un QR visible al ingreso o mostrador principal. - Se debe invitar al usuario a evaluarlo tras cada atención. - El personal puede apoyar en la explicación de su uso.	Revisión mensual de respuestas y acciones de mejora.



Nivel	Responsabilidad en la aplicación	Frecuencia de monitoreo
IMPORTANTES	- Colocar QR visible en el área de atención. - Recordar su uso al usuario al finalizar trámites clave. - Puede incluir también carteles o fichas físicas complementarias.	Revisión bimestral del formulario.
COOPERADORES	- Deben contar con el QR en la puerta o área visible.	Revisión semestral y registro de resultados relevantes.



IX.3. Criterios mínimos de implementación

Con la finalidad de asegurar eficacia y uniformidad en la aplicación de los formularios de evaluación en todas las unidades orgánicas, se establecen los siguientes criterios mínimos que deberán ser observados por las jefaturas de área:

a. Visibilidad del mecanismo de evaluación

- Toda oficina deberá contar con al menos un código QR impreso en tamaño visible (A4 o mayor), ubicado en un punto estratégico de atención al usuario (mostrador, puerta principal, sala de espera).
- Esta imagen debe incluir un mensaje claro y breve que invite al usuario a evaluar el servicio recibido.
- En caso de unidades sin atención directa, el QR debe estar colocado en un espacio visible del área o utilizarse en actividades específicas (talleres, reuniones, eventos institucionales).

b. Accesibilidad del formulario

- El formulario debe estar activo, operativo y disponible durante todo el periodo académico.
- Debe poder abrirse fácilmente desde cualquier dispositivo móvil, sin necesidad de credenciales.
- Su diseño debe ser **breve** (máximo 7 ítems), y contener:
 - Preguntas con escala de satisfacción (tipo Likert: Muy satisfecho – Insatisfecho).
 - Al menos una pregunta sobre el **Nivel de Recomendación del Servicio (NPS)**.
 - Campo abierto opcional para comentarios o sugerencias.

c. Frecuencia de revisión





- La Oficina de Gestión de la Calidad es la encargada de procesar los resultados obtenidos y generar los Informes de resultados por Unidad Orgánica considerando una periodicidad semestral.
 - Las jefaturas de unidad deberán revisar los resultados del Informe emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad con el propósito de establecer oportunidades de mejora viables con los recursos asignados.
 - Los planes de mejora se verán reflejados en el Informe de Gestión Semestral por Unidad Orgánica.
- d. Registro de resultados y acciones
- Cada unidad orgánica deberá conservar evidencia de:
 - Número de respuestas recibidas
 - Resultados generales por criterio.
 - Acciones de mejora implementadas o propuestas a partir de los resultados.
- e. Responsabilidad operativa
- Las jefaturas de cada unidad orgánica es directamente responsable de:
 - Implementar el QR.
 - Socializar su uso con el personal del área.
 - Asegurar su uso con los usuarios y visitantes.
 - Coordinar el seguimiento de las respuestas y propuestas de mejora.





X. ANEXOS

Anexo 01 - Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción de Atención en Unidades de Servicio Directo UNAJMA 2025-I

Dirigida a usuarios que reciben atención directa en las Unidades Académicas y
Administrativas de Servicio de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Nombre de la Encuesta	Encuesta de Satisfacción de Atención en Unidades de Servicio Directo 2025-I
Periodo:	2025-I
Objetivo de la encuesta	Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios, en este caso, de los estudiantes, padres de familia, postulantes y público en general, respecto a la calidad de los servicios o atención recibida en las unidades orgánicas con las que está en contacto directo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión centrada en el usuario en la UNAJMA 2025-I.
Tamaño de muestra	Aplicación abierta (no censal), dirigida a todos los usuarios que reciban atención en las unidades participantes durante el periodo de medición.
Técnica Muestral:	No probabilística por conveniencia (usuarios que acepten responder tras recibir la atención).
Unidad de muestreo	Usuarios atendidos en las unidades orgánicas de atención directa.
Técnica de Recolección:	Encuesta, realizada de manera virtual mediante la plataforma Google Forms.
Fecha de Recolección:	Período académico 2025-I.
Duración	El formulario se mantendrá disponible durante todo el período académico 2025-I.
Diseño y Realización:	La encuesta fue diseñada y realizada por la Oficina de Gestión de la Calidad, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas en atención directa con el usuario, bajo la supervisión de las Autoridades Académicas.
Universo:	Estudiantes, padres de familia, egresados, postulantes y público general que interactúan directamente con las unidades de atención de la UNAJMA.
Escala empleada	Escala de Likert de 5 puntos, Escala de Opinión NPS (Net Promoter Score).
Número de preguntas	7 preguntas (2 preguntas sobre datos personales y 4 preguntas con escala de Likert de 5 puntos y 1 pregunta en relación con el NPS)
Margen de Error	No aplicable.
Análisis de Resultados	Respuestas cuantitativas: Procesadas con herramientas estadísticas como Microsoft Excel o Google Sheets. Respuestas cualitativas: Analizadas mediante categorización temática.





Preguntas Elaboradas:

Sección 01: Datos generales del Usuario

1. ¿Qué tipo de usuario eres?

- Estudiante de pregrado
- Estudiante de posgrado
- Egresado(a)
- Padre o madre de familia
- Postulante
- Público en general
- Empleador
- Personal de la UNAJMA

2. ¿En qué área u oficina fuiste atendido(a)?

- Dirección de Admisión
- Unidad de Registros Académicos
- Unidad de Seguimiento al Graduado
- Dirección de Responsabilidad social
- Dirección de Bienestar Universitario
- Unidad de Grados y Títulos
- Unidad de Biblioteca
- Oficina de Cooperación Internacional
- Secretaría general
- Escuela Profesional
- Departamento académico
- Unidad de Investigación
- Unidad de Posgrado

Sección 02: Evaluación de la calidad del servicio

Instrucciones: Marca la opción que mejor exprese tu opinión para cada pregunta.

3. ¿Qué tan satisfecho(a) te sientes con el trato que recibiste por parte del personal de atención?

(Considera amabilidad, respeto y disposición para atender.)

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

4. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con la rapidez con la que te atendieron?

(Considera el tiempo de espera, la facilidad del trámite o proceso.)

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

5. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con las indicaciones que te dieron sobre cómo realizar o resolver tu trámite?



Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

6. ¿Tu necesidad o solicitud fue resuelta por el área de manera oportuna?

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

7. ¿Tienes algún comentario o sugerencia para mejorar nuestro servicio?

Escribe aquí tus sugerencias, comentarios, o cualquier experiencia que quieras compartir sobre tu atención recibida

8. En una escala del 0 al 10, ¿Recomendarías este servicio a otra persona?

No lo recomendaría	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Recomendaría totalmente
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	





**Anexo 02 - Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción de Atención en
Unidades de Servicio Interno UNAJMA 2025-I**

**Dirigida a usuarios que utilizan los servicios internos de las unidades
administrativas de la Universidad Nacional José María Arguedas.**

Nombre de la Encuesta	Encuesta de Satisfacción de Atención en Unidades de Servicio Interno 2025-I
Período:	2025-I
Objetivo de la encuesta	Evaluar el nivel de satisfacción del personal administrativo, docentes y autoridades respecto a la calidad de los servicios internos brindados por las unidades administrativas y de soporte, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos internos en la UNAJMA 2025-I
Tamaño de muestra	Aplicación abierta (no censal), dirigida a todos los usuarios internos que interactúan con las unidades de atención administrativa.
Técnica Muestral:	No probabilística por conveniencia (usuarios que completan voluntariamente el formulario tras recibir un servicio interno).
Unidad de muestreo	Personal que interactúa con áreas administrativas internas.
Técnica de Recolección:	Encuesta, realizada de manera virtual mediante la plataforma Google Forms.
Fecha de Recolección:	Período académico 2025-I.
Duración	El formulario se mantendrá disponible durante todo el período académico 2025-I.
Diseño y Realización:	La encuesta fue diseñada por la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con las unidades responsables de servicios internos, bajo supervisión de las Autoridades Académicas.
Universo:	Personal administrativo, docente y directivo de la UNAJMA que hace uso de los servicios de atención interna.
Escala empleada	Escala de Likert de 5 puntos, Escala de Opinión NPS (Net Promoter Score).
Número de preguntas	7 preguntas (2 preguntas sobre datos personales y 4 preguntas con escala de Likert de 5 puntos y 1 pregunta en relación con el NPS)
Margen de Error	No aplicable.
Análisis de Resultados	Respuestas cuantitativas: Procesadas con herramientas estadísticas como Microsoft Excel o Google Sheets. Respuestas cualitativas: Analizadas mediante categorización temática.

Preguntas Elaboradas:

Sección 01: Datos generales del Usuario



RECTORADO

Dirección General de Administración
Oficina de Gestión de la Calidad

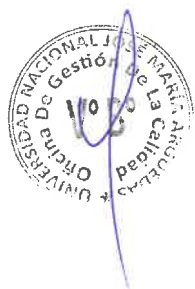
Directiva para la Evaluación del Nivel de Satisfacción sobre los Servicios Brindados por las Unidades Orgánicas de la UNAJMA

1. ¿Qué tipo de usuario eres?

- Personal administrativo
- Docente
- Autoridad académica
- Jefe o director de oficina/unidad
- Personal administrativo
- Personal de apoyo
- Estudiante o padre de familia
- Egresado
- Público en general

2. ¿Qué unidad te brindó el servicio de atención?

- Rectorado
- Vicerrectorado Académico
- Vicerrectorado de Investigación
- Dirección de Admisión
- Dirección de Gestión Académica
- Unidad de Registros Académicos
- Unidad de Seguimiento al Graduado
- Dirección de Responsabilidad Social
- Dirección de Bienestar Universitario
- Unidad de Biblioteca
- Unidad de Servicios Asistenciales
- Dirección de Producción de Bienes y Servicios
- Dirección de Incubadora de Empresa
- Dirección de Innovación y Transferencia Tecnológica
- Instituto de Investigación
- Unidad de Tecnologías de la Información
- Dirección General de Administración
- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Tesorería
- Unidad de Abastecimiento
- Unidad de Servicios Generales
- Unidad Ejecutora de Inversiones
- Secretaría General
- Unidad de Grados y Títulos
- Unidad de Trámite Documentario
- Unidad de Archivo Central
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- Unidad de Planeamiento
- Unidad de Modernización
- Unidad Formuladora
- Unidad de Presupuesto
- Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Consejo de Facultad
- Decanato
- Departamento Académico





- Escuela Profesional
- Unidades de Investigación
- Unidades de Posgrado

Sección 02: Evaluación de la calidad del servicio

Instrucciones: Marca la opción que mejor exprese tu opinión para cada pregunta.

1. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con el profesionalismo, conocimiento y trato recibido por el personal que te atendió?

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

2. ¿El personal supo gestionar adecuadamente cualquier requerimiento adicional que surgió en tu consulta o trámite?

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

3. ¿Te atendieron en un tiempo que consideras oportuno y razonable?

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

4. ¿El personal te acompañó adecuadamente durante el proceso o trámite que realizaste?

Nada Satisfecho	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Satisfecho
	1	2	3	4	5	

5. ¿Tienes algún comentario, sugerencia o experiencia adicional que desees compartir para mejorar nuestro servicio?

Escribe aquí tus sugerencias, comentarios, o cualquier experiencia que quieras compartir sobre tu atención recibida

6. En una escala del 0 al 10, ¿Qué tan buena consideras que fue tu experiencia general en el servicio recibido?

Muy mala	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Muy buena
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10