



Anexo B. Cuestionario para prueba piloto

ENCUESTA DE OPINIÓN

Presentación

El propósito de la presente encuesta es conocer los factores que a juicio de los estudiantes son determinantes en la calidad de los servicios ofrecidos por el programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena.

Nuestro deseo es conocer sus expectativas y percepciones acerca de calidad de los servicios académicos y administrativos que ofrece el Programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena, su opinión es importante en el logro de la mejora continua del programa.

Le garantizamos que la información que usted nos suministre no lo involucrará en situaciones comprometedoras, ni le ocasionará inconvenientes, le agradecemos responder con objetividad.

Información Preliminar

Por favor responda las siguientes preguntas, marcando con una equis (X) en la información que corresponda.

| | | | |
|-----------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1.Sexo | 1.1. Femenino | 2. Edad | 2.1.Menos de 20 |
| | 1.2.Masculino | | 2.2.Entre 21 y 25 |
| | | | 2.3.Entre 26 y 30 |
| | | | 2.4.Entre 31 y 40 |
| | | | 2.5.Más de 40 |
| 3.Estado civil | 3.1.Soltero | 4. Enseñanza secundaria | 4.1.Publica |
| | 3.2.Casado | | 4.2.Privada |
| 5.Semestre | | 6. Jornada | 6.1.Diurna |
| 7. Promedio acumulado | 7.1. Entre 425 y 500 | | 6.2.Nocturna |
| | 7.2. Entre 350 y 424 | | |
| | 7.3. Entre 320 y 349 | | |
| 8. Situación laboral | 8.1.Medio tiempo | 9. Financiamiento | 9.1.Apoyo familia |
| | 8.2.Tiempo completo | | 9.2.Salario personal |
| | 8.3.No labora | | 9.3.Préstamo bancario |



10. ¿Por qué escogió estudiar esta carrera?

Estudiar esta carrera es mi vocación

Por complacer a mis padres

Es la que más se acerca a lo que yo quería estudiar

Por opciones laborales

Moda

No sé

11. ¿Por qué escogió esta universidad?

Por mis posibilidades económicas

No encontré otra opción

Prestigio

Calidad académica

Cercanía

No sé

¿Con qué frecuencia concurre a la oficina de Dirección de Programa?

Muy Frecuentemente
(3 o más veces por semana)

Frecuentemente
(1 vez por semana)

Regularmente
(Al menos 1 vez al mes)

Ocasionalmente

Rara Vez

Nunca

SECCIÓN 1

A continuación presentamos 5 ítems relacionados con la calidad de los servicios académicos y administrativos ofrecidos por del programa Ingeniería Industrial.

Organice en una escala de 1 a 5 puntos de acuerdo a la mayor o menor importancia que tienen para usted a la hora de recibir un servicio* de parte del Programa, donde 1 es el más importante y 5 el menos importante.

* Entiéndase servicio como Clases, Atención en Dirección de Programa, entre otros.

| No. | DIMENSIONES | IMPORTANCIA |
|-----|--|-----------------|
| 1 | Recibir trato personalizado y comprensión de sus intereses y necesidades | (Empatía) |
| 2 | Disposición y Voluntad para ayudarle con rapidez y eficiencia | (Respuesta) |
| 3 | Recibir trato Amable e Información suficiente para responder sus inquietudes. | (Seguridad) |
| 4 | Recibir el servicio correcto (el que usted solicitó) en las fechas y horarios convenidos o programados (en el calendario académico, calendario del Programa) | (Confiabilidad) |
| 5 | Disponibilidad de salones y laboratorios confortables/ Funcionalidad de los equipos. | (Tangibles) |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | durante el semestre (fiabilidad) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Encontrar el espacio suficiente y dotación para el desarrollo normal de actividades programadas en las asignaturas (aulas, salas de dibujo, laboratorios, material bibliográfico (tangibles) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Encontrar sistemas de comunicación del Programa (cartelera, sitio Web, póster, folletos) visualmente atractivos (tangibles) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Encontrar equipos de cómputo dotados con los software necesarios para el desarrollo de sus actividades académicas (tangible) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Recibir información acerca de la oferta de servicios del programa. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Encontrar articulación entre los diferentes recursos del Programa (personal, físicos, informativos, financieros, etc) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Encontrar Grupos y Líneas de Investigación consolidadas en el programa (fiabilidad) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

SECCIÓN 2

Por favor, para cada una de los siguientes ítems marque una de las casillas numeradas del 1 al 5, donde 1 significa “muy en desacuerdo” y 5 significa “muy de acuerdo”.

| Aspectos a considerar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| La calidad del Programa de Ingeniería Industrial en la Unimagdalena es excelente. | | | | | |
| La gestión adelantada por el Programa Ingeniería Industrial es excelente. | | | | | |
| El Programa Ingeniería Industrial da a conocer a los estudiantes los resultados de su gestión. | | | | | |
| El Programa Ingeniería Industrial impacta de manera efectiva en la problemática regional. | | | | | |
| El Programa ha gestionado la relación Universidad-Empresa de manera efectiva. | | | | | |
| El Programa promueve el liderazgo y la participación en el entorno local. | | | | | |
| Usted hace comentarios positivos del Programa. | | | | | |
| Usted recomienda este Programa a otras personas. | | | | | |
| Para usted el Programa Ingeniería Industrial de Unimagdalena goza de una excelente imagen dentro y fuera de la Universidad. | | | | | |
| Usted se siente conforme con los servicios que le presta el Programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena | | | | | |

COMENTARIOS ADICIONALES



Expectativas y percepciones de la calidad del servicio: diagnóstico en el Programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena, 2007

Si usted tiene algún comentario adicional sobre la calidad del servicio en el programa Ingeniería Industrial por favor escríbalo en el siguiente espacio.