



Anexo C. Cuestionario definitivo para identificar expectativas y percepciones

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. 20 o menos
	1.2.Masculino		2.2.Entre 21 y 25
3.Estado civil			3.1.Soltero
	3.2.Casado		2.4.Entre 31 y 40
	5.Semestre		4. Enseñanza secundaria
4.1.Publica			
7. Promedio acumulado	7.1. Entre 425 y 500	4.2.Privada	
	7.2. Entre 350 y 424	6. Jornada	
	7.3. Entre 320 y 349		6.1.Diurna
8. Situación laboral	8.1.Medio tiempo	9. Financiamiento	6.2.Nocturna
	8.2.Tiempo completo		9.1.Apoyo familia
	8.3.No labora		9.2.Salario personal
			9.3.Préstamo bancario

Escoja solamente una de las siguientes opciones para cada pregunta:

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	
2	Disposición y Voluntad para ayudarle con rapidez y eficiencia	
3	Recibir trato Amable e Información suficiente para responder sus inquietudes.	
4	Recibir el servicio correcto (el que usted solicitó) en las fechas y horarios convenidos o programados (en el calendario académico, calendario del Programa)	
5	Disponibilidad de salones y laboratorios confortables/ Funcionalidad de los equipos.	

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES



Lea cuidadosamente cada ítem calificando de 1 a 5 puntos de acuerdo a lo que usted espera y ha recibido de los servicios académicos y administrativos ofrecidos por el Programa Ingeniería Industrial.

En la escala de valoración a emplear, el número 1 *significa bajo* y su valoración positiva aumenta gradualmente *hasta 5, que significa elevado*.

Para cada ítem, indique: En la columna A, determine el nivel mínimo de servicio que usted espera –con lo que usted se conforma-, marcando una de las casillas numeradas de 1 a 5. En la columna B indique su percepción acerca de los servicios recibidos, seleccionando una de las casillas marcadas de 1 a 5.

No.	Factores de la calidad del servicio	A					B				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Recibir información oportuna y veraz personalmente, vía telefónica, mail, cartelera, de la oferta de servicios del Programa y de las actividades organizadas por el Programa y/o la universidad (fiabilidad).										
2	Recibir respuestas a mis solicitudes (certificados, constancias, correcciones de notas, horarios, etc) sin errores (fiabilidad)										
3	Cumplimiento de los horarios, entrega de notas, entrega de documentos, solicitudes en las fechas convenidas o programadas, atención a los estudiantes. (fiabilidad)										
4	Sincero interés en el beneficio de sus estudiantes en la formación profesional e integral (fiabilidad)										
5	Encontrar funcionarios administrativos con conocimiento suficiente para dar respuestas a mis inquietudes y Profesores con altas capacidades y competencias pedagógicas y científicas (Seguridad)										
6	Recibir un trato amable y respetuoso de los profesores y del personal administrativo (Seguridad)										
7	Recibir orientación acerca de trámites que debo realizar en otras dependencias, de electivas, seminarios, jornadas de capacitación y cursos más beneficiosos para mí (seguridad)										
8	Encontrar funcionarios administrativos y profesores dispuestos a ayudarme eficientemente (respuesta).										
9	Encontrar siempre una contestación diligente (tiempo de respuesta) a mis inquietudes y peticiones (respuesta).										
10	Recibir información acerca de las fechas en que habrán respondido mis solicitudes o peticiones. (respuesta)										
11	Encontrar horarios de atención administrativa que se ajusten a la conveniencia de los estudiantes (empatía).										
12	Recibir asesorías extracurriculares de los profesores (empatía)										
13	Tener una buena relación con el Programa y sentirse involucrado en las decisiones, actividades y proyectos (empatía)										
14	Encontrar docentes que le ayuden a contextualizar los contenidos teóricos con miras a conocer su aplicabilidad en la realidad (seguridad)										
15	Sentirse cómodo cuando acuda a Dirección de Programa y a sus docentes (seguridad)										
16	Recibir atención en un tiempo razonable (respuesta)										



17	Recibir soluciones de conformidad a mis necesidades de parte de la Dirección de Programa ante mis inquietudes, necesidades y problemas (fiabilidad)													
18	Sentirme representado por el Programa ante instancias superiores en la Universidad y fuera de la Universidad (Seguridad)													

No	Factores de la calidad del servicio	A					B							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
19	Recibir información detallada acerca de vinculación a semilleros, centros de investigación, proyectos, convenios interinstitucionales, actividades de extensión, o que involucren a otras dependencias (seguridad)													
20	Cumplimiento del Contenido programático de las asignaturas se lleva a cabo totalmente durante el semestre (fiabilidad)													
21	Encontrar el espacio suficiente y dotación para el desarrollo normal de actividades programadas en las asignaturas (aulas, salas de dibujo, laboratorios, material bibliográfico (tangibles)													
22	Encontrar sistemas de comunicación del Programa (cartelera, sitio Web, póster, folletos) visualmente atractivos (tangibles)													
23	Encontrar equipos de cómputo dotados con los software necesarios para el desarrollo de sus actividades académicas (tangible)													
24	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

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