

Anexo A. Formulario para entrevistas a estudiantes

1. ¿Qué entiendes por Servicio al cliente? ¿Servicio de Calidad?
2. ¿Sientes que las diferentes acciones y actividades que desarrolla el Programa Ingeniería Industrial y profesores están orientadas a servirte?
3. ¿Que características deben tener los servicios que te presta tu Programa para que los consideres de calidad? (servicios como: la enseñanza, la investigación, los servicios de extensión prestados a la sociedad y la gestión de la institución)
4. ¿Qué te ha prometido el Programa en términos generales respecto a tu formación como Ingeniero, y como llegó esa promesa a ti?
5. ¿A través de que medios te enteras de “cosas del programa” (comentarios compañeros, estudiantes de otros programas) y con que frecuencia te sucede?
6. ¿Que es lo mas importante para ti?

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.	

7. ¿En tu formación como Ingeniero Industrial, que porcentaje de responsabilidad tiene el programa y que porcentaje de responsabilidad tienes tu? ¿100% el programa? ¿100% tu? ¿50%-50%? ¿Cuál?
8. ¿Con que frecuencia concurre a Dirección de Programa en búsqueda de algún servicio? ¿Cuáles son los servicios?
9. ¿Cuál consideras que es el punto fuerte y cuál el débil del programa? Menciona cinco aspectos positivos y cinco negativos que tú consideres que tiene el Programa
10. ¿En términos generales, cómo consideras la calidad del Programa Ingeniería Industrial?
11. A tu parecer, ¿qué le hace falta al programa Ingeniería Industrial para ser un programa de calidad?

12. ¿Qué aspectos crees que influyen en la percepción de la calidad del servicio que te has formado sobre el Programa de Ingeniería Industrial? (intereses personales, experiencias anteriores, compañeros)?

13. ¿Por qué escogiste estudiar esta carrera y en esta universidad?

14. Si tuvieras la posibilidad de estudiar otra carrera o irte a otra universidad, ¿Qué estudiarías y dónde lo harías? ¿Por qué?

15. ¿Qué comentarios has escuchado acerca del Programa Ingeniería Industrial, sean estos comentarios de tus compañeros de carrera o de otros programas?

16. Cuando hablas de tu programa, ¿qué tipo de comentarios haces?