

Título:

La Cultura Organizacional y su relación con la calidad de servicio en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNFV 2018.

Autores: Dra. Alfaro María ¹

Mg. Batallanos, Williams ²

Mg. Geldres, Zonia ³

Unidad De Investigación, Innovación Y Emprendimiento: Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas Año 2018

Fecha De Inicio Y Término del Proyecto. – enero -noviembre 2018

Línea de investigación: N° 28 Competitividad industrial.

1. Resumen

La presente investigación tiene el objetivo caracterizar la Cultura Organizacional a partir de la percepción de docentes y trabajadores y de otro lado conocer la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de servicios que oferta la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas

de la UNFV. Las Instituciones de Educación Superior, como entidades sociales, se comportan de acuerdo con su cultura organizacional desarrollada y aceptada a través del tiempo, teniéndose en consecuencia, que, si está alineada con sus estrategias, estas tendrán mayor facilidad para adaptarse a un mundo cambiante y competitivo, además de tener mayores probabilidades de éxito. Sánchez (2010) señala que la metodología utilizada, se apoya en un paradigma cuantitativo, mediante la aplicación de dos instrumentos de medición: una encuesta de cultura organizacional dirigido a los docentes, directivos y colaboradores de dicha Facultad y otra de calidad dirigido a estudiantes. Los resultados muestran, que en la Facultad de Ingeniería industrial y de Sistemas se presenta una polarización respecto a la percepción de los estudiantes con los servicios que se ofertan en dicha Facultad, la cual comprende cuatro Escuelas Profesionales, un poco más del 50% de los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios que reciben a todo nivel: académicos, de apoyo, de infraestructura, de alimentación, y la formación que reciben en cada una de sus Escuelas profesionales, mientras que un porcentaje superior al 40% presenta insatisfacción por los mismos aspectos, se observa un 9% que se mantiene neutral a brindar su opinión.

Respecto a la encuesta de cultura organizacional, se puede observar un comportamiento similar entre los encuestados, coexisten dos tipos de cultura, dado que un porcentaje cercano al 50% responde positivamente a los factores de evaluación como

características dominantes de la institución, forma como se lleva el liderazgo organizacional, administración de los empleados, énfasis estratégico y criterio de éxito, mientras que para los mismos factores se evidencia un porcentaje cercano al 40% que se muestra en desacuerdo con los mismos factores.

Por lo anterior es de relevancia que los directivos de la Facultad comprendan que es necesario realizar acciones para generar cambios tanto en los aspectos vinculados a la oferta de servicios académicos, como en el personal administrativo, y docentes a fin de favorecer la construcción de una cultura en la que predomine la cohesión de los integrantes de la comunidad educativa superior en torno al proyecto institucional, para asegurar que se cumplan las funciones sustantivas con índices de calidad comparables con los indicadores educativos de gestión internacional.

(PALABRAS CLAVE: Instituciones de educación superior, cultura organizacional, gestión, desempeño organizacional y calidad académica

Abstrac

The present investigation has the objective of describing the perception of the students regarding the quality of services offered y té Faculty of Industrial Engineering and systems on the one hand and another characterize the Organizational Culture from the perception of teachers and workers. HEI, as social entities, behave according to their organizational culture developed and adopted over time, taking therefore that, if aligned with their strategies, HEIs have greater ability to adapt to a changing and competitive world, in addition to having greater probabilities of success. Sánchez (2010) The methodology used is based on a quantitative paradigm, through the application of two measuring instruments, a quality survey aimed at students and another one with an organizational culture aimed at teachers, managers and collaborators of that faculty. The results show that in the Faculty of Industrial Engineering and Systems there is a polarization with respect to the perception of students with the services offered in said Faculty, which includes four Professional Schools, a little more than 50% of students are satisfied with the services they receive at all levels: academic, support, infrastructure, food, and training at the level of each of their professions, while a percentage higher than 40% is dissatisfied with the same aspects , there is a 9% that remains neutral to offer their opinion.

Regarding the survey of organizational culture, we can observe a similar behavior among the respondents, two types of culture coexist, given that a percentage close to 50% responds positively to the evaluation factors as dominant characteristics of the institution, how it is carried out organizational leadership, employee management, strategic emphasis and success criteria, while for the same factors a percentage close to 40% is shown that disagrees with the same factors.

Due to the above, it is important that the faculty's directors understand that it is necessary to carry out actions to generate changes both in the aspects related to

the offer of academic services, and in the administrative staff, and teachers in order to favor the construction of a culture in which the cohesion of the members of the higher education community over the institutional project predominates, to ensure that the substantive functions are fulfilled with quality indexes comparable with the educational indicators of international management.

Teamwork, for the fulfillment of the institutional mission and the achievement of the vision in the organization.

(KEYWORDS: Institutions of Higher Education, Organizational Culture, Management, Organizational Performance).

1. Escuela Universitaria de Posgrado UNFV, Lima-Perú
2. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú
3. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú

2. Introducción. –

2.1 La Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, es una de las 18 facultades con las que cuenta la UNFV, institución creada en 1963. Shen (2017) sostiene que la cultura en las organizaciones aparece y crece sin que una persona necesariamente se lo proponga o decida. Si alguien no se ocupa y cuida de ella, crecerá a la deriva, así como una planta en el campo. La cultura corporativa, es el capital social de la organización, si bien es cierto contamos hoy en día con un avance tecnológico importante, debemos considerar que la sostenibilidad empresarial presupone necesariamente contar con un capital humano y organizacional que permita lograr las metas.

De otro lado la calidad educativa es una variable cuya medición nos permite conocer cómo se están ofertando los servicios educativos en la Facultad de Ingeniería industrial, evaluación que se hace necesaria, aún más hoy en día dada la alta competitividad de las universidades por un lado y las exigencias normativas de SUNEDU por el otro. Conocer la percepción de los estudiantes respecto a los servicios que se ofertan en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, así como conocer la cultura organizacional a partir de

la percepción que de ella tienen los docentes y trabajadores administrativos permitirá diseñar estrategias de mejora continua, orientadas al cumplimiento de la misión y logro de la visión institucional.

2.2 Antecedentes. –

Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *quálitās* o *qualitatis* que es una derivación del latín “*qualis*” Calidad, cuya raíz etimológica es claramente latina, significa “clase” o “tipo”.

En medicina y educación, como en otras áreas del conocimiento, el término se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento. Sin embargo, aún no existe una sola definición para la calidad. Una primera aproximación conceptual la define como la obtención de beneficios para la satisfacción de necesidades de las personas.

Delgado (2006, p. 56) nos agrupa a varios autores clásicos que definen la calidad de la siguiente manera:

Juran (1998) considera la calidad del producto como “la educación para el uso a que se destina”

Demming (1981) afirma que tal calidad consiste en la “contribución a la satisfacción de las necesidades de los clientes” y la describe como un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo.

Crosby (1979) define la calidad como la “acomodación a las exigencias de los clientes”

Tener y Detoro (1992) consideran que “la calidad es aquella estrategia que ofrece bienes y servicios que satisfagan completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas”

Malevski (1995, citado en Salinas, 2007, p. 20) define el concepto de calidad *“como el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas”*

La calidad educativa es un concepto multidimensional, existen diferentes enfoques sobre su concepto y uno de los retos es estandarizarlo para abordar su problemática. El hecho de que el término “calidad Educativa” constituya un término relativo ha dado lugar a que las definiciones y aproximaciones efectuadas al respecto por distintos especialistas difieran entre sí. En algunos casos se asocian los criterios de calidad a “rango” y “estatus”, considerando como “buenas instituciones educativas” aquellas donde asisten estudiantes de extracción socioeconómica alta. En otros casos se considera que son los medios, dotación y calidad de los docentes, adecuación de edificios, dotaciones y equipamientos, currículo ofrecido, etc., los que determinan fundamentalmente la calidad de una institución educativa. Finalmente, una gran mayoría define la calidad en función de los resultados, entendiendo que son éstos los que realmente definen la calidad de una institución educativa.

Cultura Organizacional. -

La cultura organizacional constituye la personalidad de una organización, es la suma de los valores, costumbres y creencias que sirve para regular el comportamiento de una sociedad específica. Arellano (2002).

Gabrielle O Donovan (2006), comparó la cultura con la personalidad de una organización la cual puede ser un factor de atracción o de rechazo. Trompenaars y Hamptden-Turner, (1998), definen a la cultura organizacional como una construcción social que provee a sus miembros de un contexto significativo en el cual interactúan, se identifican, se reconocen a sí mismos y por la cual enfrentan el mundo exterior. Citado en Sánchez (2010).

la cultura es parte fundamental de cualquier grupo social, por lo que los grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común *las organizaciones* poseen cultura.

La cultura tiene que ver con el proceso de socialización que se da dentro de una organización, a través de una objetivación social. No existe organización sin una cultura propia, que identifique, distinga y oriente su accionar y modos de hacer, rigiendo sus percepciones y la imagen que sus espectadores tengan de ella. Las manifestaciones culturales son a su vez categorías de análisis, a través de las cuales se puede llevar a cabo el diagnóstico cultural en una organización.

La cultura organizacional determina el comportamiento de los miembros de las organizaciones; comportamiento que determina la productividad a través de conductas eficientes y eficaces. En particular, se tiene que la cultura organizacional de las IES determina el comportamiento de la comunidad educativa, lo que determina la eficacia y eficiencia de la operación de sus funciones sustantivas. Sánchez (2010).

Pettigrew (1979) señala que la cultura organizacional “Es un sistema de significaciones pública y colectivamente aceptadas operacionalmente al seno de un grupo dado, en un momento dado. Este sistema de expresiones, de configuraciones, de categorías y de imágenes suministra a los individuos una interpretación de su propia situación” (p. 574).

- Ouchi (1982) señala los contenidos y funciones de la cultura en la siguiente definición:

“La cultura de la organización consta de una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa los valores y creencias más arraigadas dentro de la organización. Estos rituales concretan lo que serían ideas vagas y abstractas, haciendo que cobren vida y significado para que un nuevo empleado pueda percibir su influencia” (p. 49).

Según el desarrollador del concepto (Schein, 1985), la define como:

“Un patrón de suposiciones básicas compartidas que el grupo aprende al solucionar sus problemas de adaptación externa e integración interna, que se ha trabajado lo suficiente para ser considerada válida y, entonces, puede ser enseñada a nuevos miembros a través de la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas” (p. 9).

- Morgan (1990) entiende que la cultura está formada por:

“Representaciones de una realidad compartida” (p.118) y que *“la visión representada de la cultura conduce a ver que las organizaciones son esencialmente estructuras de realidades sociales que descansan en las mentes de sus miembros que las concretan en series de reglas y relaciones”* (p.118).

Leal (1991) al definir la cultura organizacional dice:

“La cultura organizacional caracteriza el conjunto de maneras tradicionales y habituales de pensar, sentir, decidir y reaccionar ante amenazas, oportunidades y problemas a los que se enfrenta una organización. Cultura organizacional es también un vínculo emocional que une a la organización, que la cohesiona. Está enraizada en los cimientos forjados por los fundadores de la organización, se nutre de sus héroes y mitos, de sus metáforas y de sus símbolos, y forma una memoria colectiva que se autoalimenta con los éxitos y fracasos de la organización en el pasado y en el presente de su estrategia” (p. 19).

Llopis (1992) considera que la cultura de la organización es:

“El conjunto de valores, símbolos y rituales compartidos por los miembros de una determinada empresa, que describen la forma como se hacen las cosas en una organización, para la solución de los problemas gerenciales internos y los relacionados con cliente, proveedores y entorno” (p. 367).

Según Freitas (1991), los diversos elementos formadores de la Cultura proveen a los administradores una interpretación de la realidad y sus significados son aceptados como algo *natural*, siendo repasados automáticamente entre las personas. Por otro lado, Freitas (1991) en una extensa revisión bibliográfica acerca del concepto, contempla que la neutralidad es un aspecto común en los diversos artículos revisados, por lo que politiza el concepto de cultura como:

“Poderoso mecanismo de control, que visa a conformar conductas, homogeneizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de

ella, donde todos son iguales, despreciando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema que guarda un antagonismo y anulando la reflexión” (p. XIII).

Garmendia y Parra (1993) describe la cultura como: “un *sistema de valores, transmitido por símbolos, más o menos compartidos por las partes, históricamente determinado y determinante y relacionado con el entorno*” (p. 145).

Koontz y Weihrich (1991) la definen como:

“La cultura es el patrón general de conducta, creencias compartidas y valores que tienen en común los miembros de una organización. Incluye el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, creencias y normas de conducta a lo largo de un período de tiempo, lo que significa que la cultura organizacional es bastante estable y no cambia con rapidez. Con frecuencia fija el tono de la compañía y establece reglas implícitas de la forma como se debe comportar la gente” (p. 218).

En conclusión, se tiene que el concepto de cultura organizacional ha realizado, y seguirá haciendo, grandes aportaciones al estudio y análisis de las organizaciones, tanto por la parte conceptual, como por sus diferentes puntos de vista y aplicaciones.

2.3. Objetivos

2.3.1. Describir la calidad de los servicios educativos que se ofertan a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas.

2.3.2 Describir la percepción de la cultura organizacional de la Facultad de Ingeniería industrial a partir de la percepción de docentes y colaboradores.

2.3.3 Identificar las dimensiones de la calidad de los servicios educativos en los que se debe implementar procesos de mejora.

2.3.4. Identificar las dimensiones de la cultura organizacional en los que se debe establecer procesos de mejora.

2.4 Justificación e importancia. –

La investigación permitirá identificar los procesos de mejora tanto para la calidad de servicios educativos que se ofertan a los estudiantes, como para la cultura organizacional en la Facultad de ingeniería industrial.

3. Método.

3.1.Ámbito de la investigación: Faculta de Ingeniería Industrial de la UNFV.

4.1.1Ámbito temporal. - Año 2018.

1.Ámbito espacial. – El estudio se realizó en el ámbito geográfico de la Facultad de Ingeniería Industrial y de sistemas ubicada en la Av. Colonial 450-Cercado.

3.2. Población y muestra de estudio. –

3.2.1 Población. – constituida por el total de alumnos de la Facultad de Ingeniería Industrial.

3.2.2 Muestra. – constituida por 192 estudiantes de la Facultad de Ingeniería industrial para la variable de calidad y 42 encuestados entre docentes y trabajadores de la FIIS.

Para la variable de calidad se realizó un muestreo por cuotas, el criterio de inclusión fue estar presente los días de la toma de encuesta y aceptar voluntariamente responder la misma.

Para la variable cultura el criterio de inclusión fue aceptar voluntariamente 1 encuesta.

3.3. Unidad de análisis. –

-Encuesta de calidad aplicada a estudiantes

-Encuesta de cultura organizacional aplicada a docentes y colaboradores.

4.4. Instrumento de recojo. –

Encuesta de Calidad ver anexo 1.

Encuesta de cultura organizacional ver anexo 2.

4.5. Procedimiento. –

El procedimiento siguió los siguientes pasos:

Primero se revisó la literatura sobre los temas de estudio.

Segundo se revisaron los instrumentos, seleccionándose los vinculados a Organizaciones académicas de nivel superior.

Se realizó la revisión y ajustes de los instrumentos a fin de que los encuestados tuvieran claridad al elegir sus respuestas a cada uno de los ítems.

Se definió la población de estudio, y la muestra representativa.

Se procedió a levantar la información.

Procesar la misma en un software estadístico spss versión 22.0

Y finalmente se analizaron los resultados y se procedió a elaborar el informe del estudio.

Tipo de investigación. - enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de carácter básico aplicado.

Resultados. –

Tabla N° 1 Porcentaje por grupo de edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ENTRE 17 A 19	31	16,1	16,1	16,7
ENTRE 20 A 24	142	74,0	74,0	90,6
ENTRE 25 A 30	16	8,3	8,3	99,0
MAYOR A 31	2	1,0	1,0	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar el 74% de estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas tienen entre 20 y 24 años.

Tabla N°2 Porcentaje según sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FEMENINO	52	27,1	27,1	27,6
MASCULIN	139	72,4	72,4	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que el 72% de estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas pertenecen al sexo masculino.

Tabla N°3 Escuela profesional de procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INGENIERIA INDUSTRIAL	38	19,8	19,8	19,8
INGENIERÍA DE SISTEMAS	70	36,5	36,5	56,3

INGENIERIA AGROINDUSTRIAL	40	20,8	20,8	77,1
ING TRANSPORTE	43	22,4	22,4	99,5
NO ESPECIFICO	1	,5	,5	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que el 36.5% de encuestados pertenece a la Escuela de Ingeniería de sistemas, el 22.4%

A la Escuela de Ing. De transporte, el 20.8% a la escuela de Ingeniería agroindustrial y el 19.8% a la escuela de Ingeniería industrial respectivamente

Tabla N° 4: Año de estudios que cursan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido primer año	17	8,9	8,9	8,9
segundo año	56	29,2	29,2	38,0
tercer año	5	2,6	2,6	40,6
cuarto año	55	28,6	28,6	69,3
quinto año	59	30,7	30,7	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

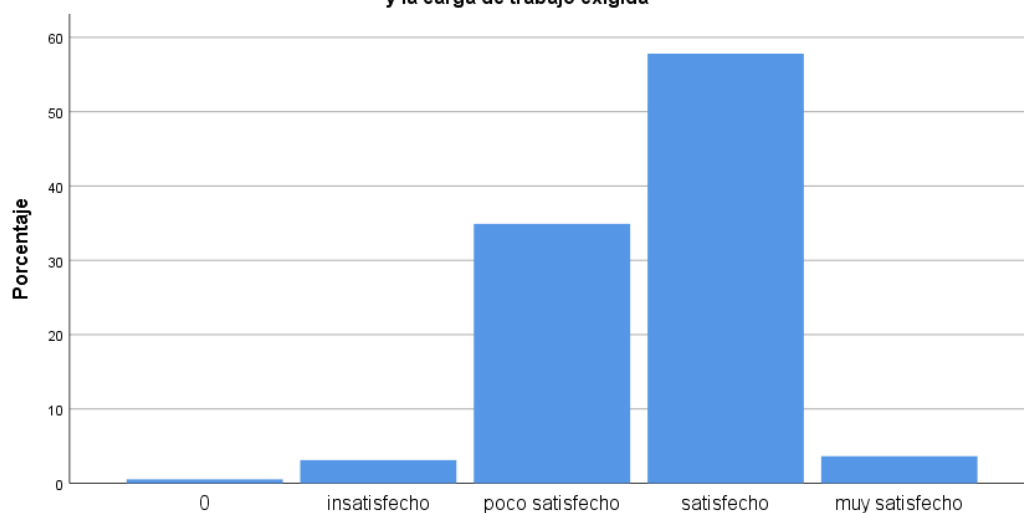
En la tabla N°4 observamos que la encuesta fue respondida en un 30.7% por estudiantes del 5to año de carrera, el 29.2% estudiantes de segundo año, el 28.6% estudiantes de cuarto año, el 8.9% de primer año y sólo el 2.6% estudiantes del tercer año de carrera.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica N°1 se observa que el 51% de encuestados se mostró satisfecho con la forma como se distribuye las asignaturas en su plan de estudios, mientras que cerca del 40% se muestra poco satisfecho, menos del 5% se mostró muy satisfecho respectivamente.

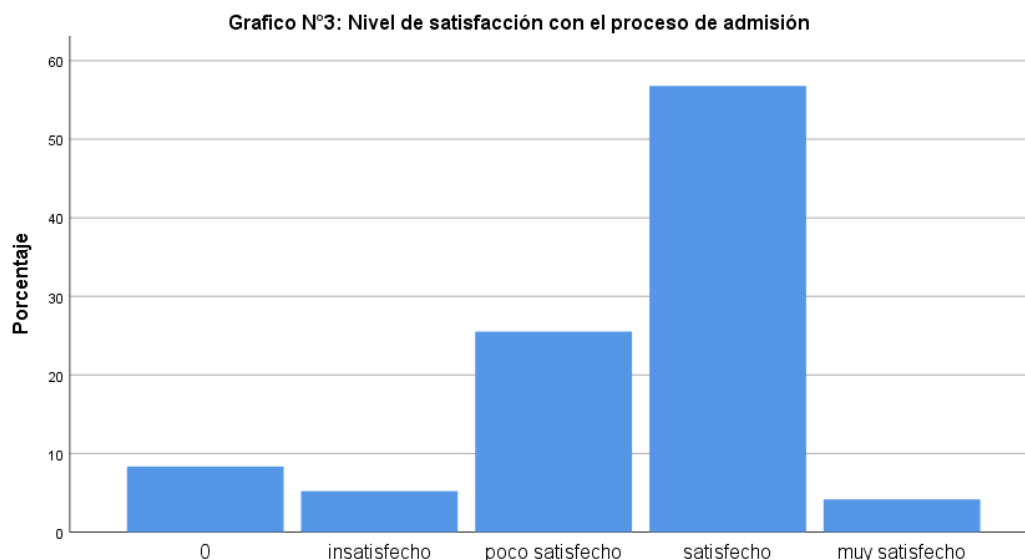
Grafico N°2: Coherencia entre el número de créditos reconocidas a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica N°2 se observa que el 57% de encuestados se mostró satisfecho con la coherencia entre el número de créditos reconocidas a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida.

temario y la carga del trabajo exigidas. Sin embargo, el 35% se mostró poco satisfecho en relación con la forma como se distribuye las asignaturas en su plan de estudios, mientras que cerca del 40% se muestra poco satisfecho, menos del 5% se mostró muy satisfecho respectivamente.



Se observa en la gráfica N°3 que cerca del 55% de estudiantes se encuentran satisfecho con el proceso de admisión, frente a un 25% que mostró poca satisfacción.

Tabla N° 5 Nivel de satisfacción con el proceso formativo: Distribución de horarios de clase

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	4	2,1	2,1	2,6
	poco satisfecho	81	42,2	42,2	44,8
	satisfecho	101	52,6	52,6	97,4
	muy satisfecho	5	2,6	2,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Se observa en la tabla N° 5 que el 52.6% se muestra satisfecho con la distribución de horarios de clase.

Tabla N°6 Nivel de satisfacción respecto a la coordinación entre los docentes de las distintas asignaturas, no hay duplicidad entre los contenidos de las asignaturas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insatisfecho	13	6,8	6,8	7,3
poco satisfecho	98	51,0	51,0	58,3
satisfecho	74	38,5	38,5	96,9
muy satisfecho	6	3,1	3,1	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 41% de estudiantes se muestra satisfecho respecto a que no existe duplicidad entre los contenidos de las asignaturas, mientras que un 57% se muestra insatisfecho.

Tabla N° 7 Nivel de satisfacción respecto al número de estudiantes por clase

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido insatisfecho	25	13,0	13,0	13,0
poco satisfecho	86	44,8	44,8	57,8
satisfecho	76	39,6	39,6	97,4
muy satisfecho	5	2,6	2,6	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Se observa en la tabla N°7 que el 57% se muestra insatisfecho respecto al número de estudiantes por clase.

Tabla N°8 Nivel de satisfacción respecto a recursos de internet para apoyo a su autoaprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	13	6,8	6,8	6,8
	poco satisfecho	86	44,8	44,8	51,6
	satisfecho	90	46,9	46,9	98,4
	muy satisfecho	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°8 que el 51.6% aproximadamente se siente insatisfecho con los recursos de internet para apoyo a su autoaprendizaje

Tabla N°9 Satisfacción con conocimientos y dominio del tema Por el docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	1,6	1,6	1,6
	insatisfecho	6	3,1	3,1	4,7
	poco satisfecho	77	40,1	40,1	44,8
	satisfecho	102	53,1	53,1	97,9
	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°9 que el 55% se siente satisfecho con el dominio del tema por los docentes. Sin embargo, se identifica un 40% de insatisfacción.

Tabla N° 10 Satisfacción con la presentación de la asignatura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	1,6	1,6	1,6
	insatisfecho	14	7,3	7,3	8,9
	poco satisfecho	79	41,1	41,1	50,0
	satisfecho	92	47,9	47,9	97,9
	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N° 10 que el 50% se encuentra satisfecho con la presentación de la asignatura que realizan los docentes.

Tabla N°11 Autoevaluación respecto a conocimientos teóricos específicos del programa de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	1,0	1,0	1,0
	1	7	3,6	3,6	4,7
	2	77	40,1	40,1	44,8
	3	103	53,6	53,6	98,4
	4	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°11 que el 54% se muestra satisfecho con los conocimientos teóricos recibidos durante el programa de estudios.

Tabla N°12 satisfacción por promover la discusión y el diálogo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	1,6	1,6	1,6
	insatisfecho	9	4,7	4,7	6,3
	poco satisfecho	81	42,2	42,2	48,4
	satisfecho	95	49,5	49,5	97,9
	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°12 que el 51% se muestra satisfecho con la promoción de discusión y diálogo por parte del docente.

Tabla N° 13 Manejo efectivo de dinámicas de grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	1,6	1,6	1,6
	insatisfecho	18	9,4	9,4	10,9
	poco satisfecho	86	44,8	44,8	55,7
	satisfecho	81	42,2	42,2	97,9

	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla N°13 que el 43% se muestra insatisfecho con el manejo de dinámicas de grupo que realizan los docentes.

Tabla N°14 Asistencia puntual a clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	44	22,9	22,9	22,9
	poco satisfecho	85	44,3	44,3	67,2
	satisfecho	60	31,3	31,3	98,4
	Muy satisfecho	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°14 que el 67.2% de estudiantes se muestra insatisfecho con la puntualidad de los docentes en el dictado de clases.

Tabla N°15. Interés y motivación al grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	14	7,3	7,3	7,3
	poco satisfecho	94	49,0	49,0	56,3
	satisfecho	82	42,7	42,7	99,0
	4	2	1,0	1,0	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 56% se muestra insatisfecho con la motivación que ejerce el docente durante el dictado de clases.

Tabla N°16 desarrollo del silabo de acuerdo con el contenido académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	1,0	1,0	1,0

insatisfecho	20	10,4	10,4	11,5
poco satisfecho	93	48,4	48,4	59,9
satisfecho	74	38,5	38,5	98,4
muy satisfecho	3	1,6	1,6	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 58% se muestra insatisfecho respecto al manejo efectivo de dinámicas de grupo de parte del docente.

Tabla N°17 comportamiento de docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	9	4,7	4,7	4,7
	poco satisfecho	67	34,9	34,9	39,6
	satisfecho	110	57,3	57,3	96,9
	muy satisfecho	6	3,1	3,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°17 que el 60% de estudiantes se muestra satisfecho con el comportamiento de los docentes.

Tabla N°18 Coherencia respecto a evaluaciones y contenidos de enseñanza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	12	6,3	6,3	6,3
	poco satisfecho	77	40,1	40,1	46,4
	satisfecho	99	51,6	51,6	97,9
	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 53.7% se muestra satisfecho respecto a las evaluaciones y contenidos de enseñanza.

Tabla N°19 Autoevaluación respecto a conocimientos teóricos específicos del programa de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	1,0	1,0	1,0
	1	7	3,6	3,6	4,7
	2	77	40,1	40,1	44,8
	3	103	53,6	53,6	98,4
	4	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N° 16 que cerca del 54.2% se muestra satisfecho con el desarrollo del silabo durante el ciclo académico por el docente.

Tabla N°20 Competencias personales y académicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,5	,5	,5
	insatisfecho	5	2,6	2,6	3,1
	poco satisfecho	73	38,0	38,0	41,1
	satisfecho	110	57,3	57,3	98,4
	muy satisfecho	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 58.9% se muestra satisfecho respecto a

Tabla N°21 Comunicación asertiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	1,0	1,0	1,0
	insatisfecho	4	2,1	2,1	3,1
	poco satisfecho	72	37,5	37,5	40,6
	satisfecho	112	58,3	58,3	99,0
	muy satisfecho	2	1,0	1,0	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°121 que el 59% se muestra satisfecho respecto a la comunicación asertiva que presentan los docentes.

Tabla N°22 Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,5	,5	,5
	insatisfecho	5	2,6	2,6	3,1
	poco satisfecho	74	38,5	38,5	41,7
	satisfecho	108	56,3	56,3	97,9
	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 53% se muestra satisfecho respecto a

Tabla N°23 Comunicación interna: programa de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	2,1	2,1	2,1
	insatisfecho	8	4,2	4,2	6,3
	poco satisfecho	75	39,1	39,1	45,3
	satisfecho	81	42,2	42,2	87,5
	Muy satisfecho	23	12,0	12,0	99,5
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 53% se muestra satisfecho respecto a

Tabla N°24 Comunicación interna: desempeño del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	2,1	2,1	2,1
	insatisfecho	34	17,7	17,7	19,8
	poco satisfecho	77	40,1	40,1	59,9
	satisfecho	61	31,8	31,8	91,7
	muy satisfecho	13	6,8	6,8	98,4
	5	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°24 que cerca del 58% se muestra insatisfecho respecto al desempeño del personal administrativo.

Tabla N°25 Coherencia respecto a evaluaciones y contenidos de enseñanza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	insatisfecho	12	6,3	6,3	6,3
	poco satisfecho	77	40,1	40,1	46,4
	satisfecho	99	51,6	51,6	97,9
	muy satisfecho	4	2,1	2,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 53% se muestra satisfecho respecto a la coherencia entre evaluaciones y contenidos de enseñanza.

Tabla N°26 Autoevaluación respecto a conocimientos teóricos específicos del programa de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	1,0	1,0	1,0
	1	7	3,6	3,6	4,7
	2	77	40,1	40,1	44,8
	3	103	53,6	53,6	98,4
	4	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 54% se muestra satisfecho respecto a conocimientos teóricos ofrecidos por el programa de estudios.

Tabla N°27 Comunicación interna desempeño del personal docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	1,6	1,6	1,6
	insatisfecho	13	6,8	6,8	8,3
	poco satisfecho	85	44,3	44,3	52,6

	satisfecho	73	38,0	38,0	90,6
	muy satisfecho	17	8,9	8,9	99,5
	5	1	,5	,5	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Solo el 46.9% se muestra satisfecho con el desempeño del personal docente.

Tabla N°26 Comunicación interna página web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	2,1	2,1	2,1
	insatisfecho	34	17,7	17,7	19,8
	poco satisfecho	74	38,5	38,5	58,3
	satisfecho	55	28,6	28,6	87,0
	muy satisfecho	17	8,9	8,9	95,8
	5	8	4,2	4,2	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°26 que el 56% se muestra insatisfecho respecto a la comunicación interna mediante la página web.

Tabla N°27 Comunicación interna: programa de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	2,1	2,1	2,1
	insatisfecho	8	4,2	4,2	6,3
	poco satisfecho	75	39,1	39,1	45,3
	satisfecho	81	42,2	42,2	87,5
	muy satisfecho	23	12,0	12,0	99,5
	5	1	,5	,5	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°27 que el 53.3% se muestra insatisfecho respecto a la comunicación interna de los programas de estudio.

Tabla N°28 Trabajo individual y trabajo de equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,5	,5	,5
	insatisfecho	4	2,1	2,1	2,6
	poco satisfecho	56	29,2	29,2	31,8
	satisfecho	125	65,1	65,1	96,9
	muy satisfecho	6	3,1	3,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°28 que el 68% se muestra satisfecho respecto al trabajo individual y trabajo de equipo propiciado por los docentes.

Tabla N°29 Comunicación interna: quejas y reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,5	,5	,5
	insatisfecho	35	18,2	18,2	18,8
	poco satisfecho	90	46,9	46,9	65,6
	satisfecho	52	27,1	27,1	92,7
	muy satisfecho	9	4,7	4,7	97,4
	5	5	2,6	2,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N 29 que el 64% se muestra insatisfecho respecto a la forma como se manejan las quejas y reclamos.

Tabla N°30 Servicio de apoyo: Centro de computo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		1	,5	,5	,5
	insatisfecho	31	16,1	16,1	16,7
	poco satisfecho	80	41,7	41,7	58,3
	satisfecho	66	34,4	34,4	92,7

	muy satisfecho	12	6,3	6,3	99,0
	5	2	1,0	1,0	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°30 que el 57% se muestra insatisfecho respecto al servicio de apoyo cómputo.

Tabla N°31 Servicio de apoyo: Servicios higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,5	,5	,5
	insatisfecho	60	31,3	31,3	31,8
	poco satisfecho	80	41,7	41,7	73,4
	satisfecho	42	21,9	21,9	95,3
	muy satisfecho	8	4,2	4,2	99,5
	5	1	,5	,5	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°18 que el 53% se muestra satisfecho respecto a

Tabla N°32 Servicio de apoyo: Comedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	,5	,5	,5
	insatisfecho	11	5,7	5,7	6,3
	poco satisfecho	75	39,1	39,1	45,3
	satisfecho	83	43,2	43,2	88,5
	muy satisfecho	21	10,9	10,9	99,5
	5	1	,5	,5	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°32 que el 53% se muestra satisfecho respecto al servicio del comedor.

Tabla N°33 Nivel de satisfacción con los servicios de la biblioteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	4	2,1	2,1	2,1
	insatisfecho	11	5,7	5,7	7,8
	poco satisfecho	62	32,3	32,3	40,1
	satisfecho	90	46,9	46,9	87,0
	muy satisfecho	22	11,5	11,5	98,4
	5	3	1,6	1,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla N°33 que el 57% se muestra satisfecho respecto al servicio de apoyo que brinda la biblioteca.

5.2. Resultado de la Evaluación de Cultura Organizacional en Docentes y Administrativos

Tabla N° 34 La Institución es percibida como una extensión de la familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	completamente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	moderadamente en desacuerdo	10	23,8	19,0	28,6
	neutral	10	23,8	23,8	52,4
	moderadamente de acuerdo	4	9,5	9,5	61,9
	de acuerdo	4	9,5	9,5	71,4
	Completamente de acuerdo	12	28,6	28,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°34 se observa que la Institución es percibida como una extensión de la familia por el 38.1% de docentes y administrativos. Sin embargo, tenemos un 28.6% que se muestra en desacuerdo, y un 23.8% que opinó de forma neutral.

Tabla N ° 35 La Institución es percibida como Emprendedora

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	6	14.3	14.3	14.3
Moderadamente en desacuerdo	8	19.0	19.0	33.3
neutral	8	19.0	19.0	52.4
Moderadamente de acuerdo	14	33.3	33.0	70.0
Completamente de acuerdo	6	14.3	14.3	84.3
total	42	99.9		99.9

Fuente: elaboración propia

El 47% de los encuestados perciben a la institución como lugar de emprendimiento. Mientras un 52% se mostró neutral.

Tabla N ° 36 La Institución es percibida como orientada a resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9,5	9,5	9,5
	moderadamente en desacuerdo	4	9,5	9,5	19,0
	neutral	8	19,0	19,0	28,5
	moderadamente de acuerdo	18	42,9	42,9	75,4
	completamente de acuerdo	8	19,5	19,5	99,9
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

En la tabla N°36 observamos que el 61% percibe a la institución orientada a resultados, frente a ello tenemos cerca de un 20% cuya opinión es neutral.

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	4.8	4.8	4.8
Moderadamente en desacuerdo	2	4.8	4.8	9.5
neutral	4	9.5	9.5	14.3
Moderadamente de acuerdo	18	42.9	42.9	57.2
Completamente de acuerdo	8	19.1	19.1	100
total	42	100	100.0	

Tabla N°37 La Institución es percibida como controlada y estructurada

Fuente: Elaboración propia

El 61% de encuestados percibe que la Institución es controlada y estructurada.

Tabla N°38 El Liderazgo en la a Institución es percibida como orientado a resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	completamente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	moderadamente en desacuerdo	10	25	30.3	34.8
	neutral	6	14,3	14,3	49,1
	moderadamente de acuerdo	18	42,0	42.0	91,1
	completamente de acuerdo	6	9,9	9,9	100.0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 38 se observa que el 51% de los encuestados considera que el liderazgo organizacional está orientado a resultados, mientras que un 35% está en desacuerdo con ello.

Tabla N°39 Administración de los empleados

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	completamente en desacuerdo	en	4	9,6	9,6	9,5
	moderadamente en desacuerdo	en	14	33,3	33,3	42,8
	neutral		4	9,5	9,5	52,2
	moderadamente de acuerdo	de	16	38,0	38,0	90,2
	completamente de acuerdo	de	12	28,5	9,8	100,0
	Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 61% de encuestados percibe que la administración de los empleados en la institución se caracteriza por trabajo en equipo, consenso y participación, mientras que un 42% está en desacuerdo con ello.

Tabla N°40: Percepción de la Cohesión en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	9,5	9,5	9,5
	3	2	4,8	4,8	14,3
	4	8	19,0	19,0	33,3
	5	4	9,5	9,5	42,9
	6	4	9,5	9,5	52,4
	7	14	33,3	33,3	85,7
	8	2	4,8	4,8	90,5
	9	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

En la tabla N° 40 se observa que cerca del 57% percibe que la cohesión que mantiene la institución

Unida es la lealtad y la confianza mutua. El compromiso es alto.

Tabla N°40: Percepción del Énfasis estratégico en la institución: Desarrollo humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	4	9,5	9,5	9,5
	4	4	9,5	9,5	19,0
	5	6	14,3	14,3	33,3
	6	10	23,8	23,8	57,1
	7	8	19,0	19,0	76,2
	8	4	9,5	9,5	85,7
	9	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

En la tabla N 40 se aprecia que el 67% percibe que la institución presenta énfasis estratégico en el desarrollo humano.

6.Discusión. –

Los hallazgos del presente estudio son significativos para establecer el plan de mejora en la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, estudio que a su vez puede ser extrapolado a otras facultades de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Es importante resaltar la polarización de respuestas de los estudiantes respecto a la satisfacción

Por la oferta de servicios académicos ofrecidos, más aún si se considera que los alumnos encuestados representan a toda la población de estudiantes en los diferentes años de carrera profesional de todas las Escuelas de dicha facultad, en la que es una constante el identificar dicha polarización de respuestas. Ello representa un reto a fin de mejorar los procesos académicos en la Facultad en mención.

Similares resultados se identifican en el estudio realizado por Sánchez, en diversas instituciones educativas de educación superior del Estado de Guanajuato, en México. (2010).

7.Conclusiones. -

Los hallazgos del estudio revelan que respecto a la percepción de la calidad de servicios que oferta la Facultad de Ingeniería de Sistemas, existen polaridad, cuyos porcentajes oscilan entre el 49 al 53% se muestra satisfechos, respecto a los factores evaluados,

mientras que hay otro grupo de estudiantes cuyos porcentajes superan el 30% de insatisfacción por los mismos servicios recibidos.

Respecto a la evaluación de cultura organizacional, los resultados revelan que entre la población de docentes y trabajadores administrativos existe polaridad en sus respuestas, un grupo cercano al 53% se siente más identificado con la institución, cohesionado con ella, percibe que existe un liderazgo orientado a resultados, y que es importante el desarrollo de las personas, mientras que otro sector cercano al 35% refiere estar en desacuerdo con ello. Se mantiene un grupo cercano al 10% de los encuestados cuyas respuestas son neutrales.

8. Recomendaciones. –

1. Se debe realizar talleres en los grupos tanto de docentes como trabajadores, en las que se pueda trabajar los componentes de los factores de evaluación donde los resultados encontrados presenten baja puntuación a fin de facilitar la identificación con la institución, el trabajo en equipo y el logro de resultados institucionales, sin descuidar la importancia del factor humano para el desarrollo de la organización.

9. Referencias. –

Acosta, A. (2002). En la cuerda floja. Riesgo e incertidumbre en las políticas de educación superior en el foxismo. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Volumen 7(14). 107-132.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

ANUIES. (2009). Anuarios Estadísticos. México. Obtenido el 14, mayo, 2009, desde http://www.anuies.mx/servicios/e_educacion/index2.php.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

ANUIES. (2006). *Consolidación y avance de la educación superior en México*. ANUIES. México.
. *Journal of Managerial Psychology*, 9 (5), 22-27.

Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior CIEES (2002).

Marco de referencia general de los CIEES para evaluar las funciones y los

programas educativos de las instituciones de educación superior. México: SEP-ANUIES.

Consejo Nacional de Población (1999). *La situación demográfica de México*.

México: CONAPO.

De Miguel, M. (1994). La calidad de la educación y las variables de proceso y de producto. En Pérez E. (Coord.), *Calidad de vida en los centros educativos*, Centro Asociado de la UNED, Asturias, pp. 265 – 284.

De La Garza, T. (2007). Estudio de la cultura organizacional central de México. *Revista Mexicana del Trabajo y la previsión social*, 7, 5-75.

Instrumentos de investigación:

1. Encuesta de calidad
2. Encuesta de cultura organizacional.

ANEXO 1 INSTRUMENTO UTILIZADO

Instrucciones: En este instrumento, se le pide que describa la cultura de la Institución Educativa en la cual trabaja y específicamente de la escuela a la que pertenece. No existen respuestas correctas o incorrectas a estas preguntas, tal y como no existen culturas adecuadas o inadecuadas.

Cada una de las siguientes seis preguntas consisten en cuatro descripciones alternativas acerca de un aspecto específico de la institución. Estas cuatro descripciones tienden a caracterizar diferentes enfoques para la institución. Por lo tanto, no es posible que usted pueda creer las cuatro descripciones para una sola pregunta puedan reflejar lo que su organización es.

Es muy importante que su respuesta refleje lo que la institución es actualmente, no lo que le gustaría que fuera.

En el espacio antes de cada afirmación, escriba el número (1, 2,3, 4, 5, 6, 7, 8,9) que indica el grado en el que tanto Ud. Considera que cada afirmación refleja a lo que su institución se asemeja. Para hacer la calificación posible, trate de usar el rango total de valores de esta escala (1 a 9) cuando describa su organización.

<i>Completamente de acuerdo</i>	<i>Moderadamente de acuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>Moderadamente en desacuerdo</i>	<i>Completamente en desacuerdo</i>
---------------------------------	---------------------------------	----------------	------------------------------------	------------------------------------

A. Características dominantes

- 1.- _____ La institución es un lugar muy personal es como una extensión de la familia. Las personas parecen compartir mucho de ellos mismos. (Por ejemplo, se busca mucho la integración de equipos de trabajo)
- 2.- _____ La institución es muy dinámica y es un lugar emprendedor. Las personas (están buscando nuevas oportunidades) están deseando voltear la cabeza y tomar riesgos. (por ejemplo, se hacen mejoras en: planes y programas de estudio, metodologías de enseñanza-aprendizaje y procesos administrativos)
- 3.- _____ La institución está muy orientada a resultados. La principal preocupación es tener terminado el trabajo. Las personas son muy competitivas y orientadas al logro. (por ejemplo, se busca tener más alumnos, mejores indicadores educativos como son eficiencia terminal, titulación, etc.)
- 4.- _____ La institución es un lugar muy controlado y estructurado. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que las personas tienen que hacer. (por ejemplo, se tienen documentados y se busca que se sigan los procedimientos, se tienen controles específicos en todos los niveles jerárquicos, etc.).

B. Liderazgo organizacional)

- 5.- _____ El liderazgo en la institución generalmente considera tomar el ejemplo del mentor, facilitador o tutor (Se sigue el ejemplo del Rector y Directores)
- 6.- _____ Se considera que el liderazgo en la organización generalmente ejemplifica actitudes emprendedoras, innovadoras y de toma de riesgo. (Los Directores tienen actitudes hacia la innovación, son emprendedores, etc.)
7. _____ Se considera que el liderazgo en la organización generalmente ejemplifica actitudes de no-juegos, de un fuerte impulso y completamente enfocado a resultados. (Los líderes están enfocados a su trabajo y buscan tener cada día mejores resultados)
- 8.- _____ Se considera que el liderazgo en la organización generalmente ejemplifica una eficiencia coordinada, organizada y bien engranada.

C. Administración de los empleados

- 9.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por trabajo en equipo, consenso y Participación
- 10.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por riesgos individuales, innovación, libertad y un estilo propio.
- 11.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por una fuerte dirección, competitiva, con altas demandas y logros.
- 12.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por seguridad en el empleo, se busca que se respeten los procedimientos (conformidad), por ser predictiva y estabilidad en la relación laboral.

D. Cohesión organizacional

- 13.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, es la lealtad y la confianza mutua. El Compromiso en esta organización es alto.
- 14.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, es el compromiso a la innovación y el desarrollo. Existe un fuerte énfasis en estar a la vanguardia.
- 15.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, es el énfasis del logro y el cumplimiento de metas. La búsqueda de resultados y el ganar son temas comunes.
- 16.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, son las reglas informales y políticas.
Mantener el orden y ritmo de la organización es importante.

E. Énfasis estratégico

- 17.- _____ La institución enfatiza el desarrollo humano de sus miembros. Alta confianza, apertura y la participación persiste por parte de sus miembros.
- 18.- _____ La institución enfatiza la adquisición de nuevos recursos y crea nuevos retos. Trata nuevas cosas y se evalúa la prospectiva de oportunidades.

19.- ____ La institución enfatiza las acciones competitivas y logros. Logrando metas difíciles y ganando lugares en el mercado que son dominantes.

20.- ____ La institución enfatiza permanencia y estabilidad. La eficiencia y el control de la fluidez de las operaciones es importante.

F. Criterio de éxito

21.- ____ La institución define el éxito en la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, el compromiso del empleado y la preocupación por las personas.

22.- ____ La institución define el éxito en base a tener los productos únicos y más nuevos. Es un Líder en productos e innovaciones.

23.- ____ La institución define el éxito en base al logro de tener mayor participación del mercado y en la eliminación de la competencia. Un liderazgo de mercado competitivo es la clave.

24.- ____ La institución define el éxito en base a la eficiencia. Los tiempos de entrega, la Programación equilibrada y el costo de producción son críticos.

Por favor contesta las siguientes preguntas

1. Edad: _____

2. Sexo: ____ (1) Masculino
____ (2) Femenino

3. Nacionalidad: _____

4. Marque el mayor nivel alcanzado
____ (1) Primaria
____ (2) Secundaria
____ (3) Preparatoria
____ (4) Bachillerato
____ (5) Licenciatura
____ (6) Maestría
____ (7) Doctorado

5. Marque el puesto que mayor se asemeja al que Ud. Tiene en su institución:

Puesto Directivo (Director o Coordinador) _____

Docente _____

Personal de apoyo administrativo _____

Alumno _____

6. Número de años en la institución actual _____

7. Tamaño de la institución: Facultad _____ (1) Menos de 100 empleados
_____ (2) Más de 100 hasta 500 empleados
_____ (3) Más de 500 y hasta 1000 empleados
_____ (4) Más de 1000 empleados

8. ¿La organización tiene una normatividad con respecto a sus alumnos?

_____ Sí

_____ No

Encuesta para Estudiantes - UNFV – Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas

Estimado estudiante: te saludamos cordialmente y solicitamos tu colaboración completando la siguiente encuesta relacionada con la oferta educativa y los servicios proporcionados por la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) como parte de la implementación del Sistema de Mejora continua.

Los objetivos de la encuesta son:

1. Determinar el grado de satisfacción con los servicios.
2. Determinar las necesidades de los estudiantes respecto al proceso formativo.

Gracias por su atención.

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Distribución de las asignaturas en su plan de estudios.

Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida.

INFORMACIÓN PERSONAL:

1. EDAD:

- De 17 a 19
- De 20 a 24
- De 25 a 30
- Más de 31 años

2. SEXO:

- Femenino
- Masculino

3. ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

Ingeniería Industrial
Ingeniería de sistemas
Ingeniería agroindustrial
Ingeniería transporte

4. ¿EN QUÉ AÑO DE ESTUDIOS SE ENCUENTRA?

- Primer año
- Segundo año
- Tercer año
- Cuarto año
- Quinto año

5. ADMISIÓN:

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Con el proceso de Admisión (la información previa recibida sobre el proceso de admisión (inscripción, requisitos, carpeta), me sentí:



6. MATRÍCULA:

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Con el proceso de matrícula (calendario académico, resultados de asignaturas), me sentí



7. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ADMISIÓN Y/O MATRÍCULA:

8. PROCESO FORMATIVO: EL PLAN DE ESTUDIOS Y SU ESTRUCTURA INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO

Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

Distribución de las asignaturas en su plan de estudios.



Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida.



9. PROCESO FORMATIVO: ENSEÑANZA - APRENDIZAJE. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO

Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

Información recibida sobre la metodología, instrumentos de evaluación (syllabus).



Distribución de horarios de clases.



Coordinación entre los docentes de las distintas asignaturas, no hay duplicidad entre los contenidos de las asignaturas.



La relación entre lo aprendido en la clase y su aplicación.



Número de estudiantes por clase.



Metodologías con participación del estudiante en el aula (trabajo en



grupo, resolución de proyectos...).				
Recursos en Internet para apoyo a su aprendizaje (foros, material de consulta online...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La metodología de enseñanza aplicada favorece la adquisición de conocimientos y competencias en investigación formativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención de los directivos a mis necesidades académicas (información, dudas, propuestas, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. PROCESO FORMATIVO: PLANA DOCENTE. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Muestran conocimientos y dominio del tema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentaron el contenido de la asignatura de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promovieron la discusión y el diálogo para enriquecer los temas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manejaron de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de tareas y exámenes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Asistieron puntualmente a clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantuvieron al grupo interesado y enfocado en los temas de la asignatura.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollaron el contenido del sílabo de acuerdo al calendario académico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La presentación y el comportamiento de los docentes fueron adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con las evaluaciones que aplican, existe coherencia entre los contenidos, la asignatura impartida, los requisitos para aprobar y lograr el nivel académico esperado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. PROCESO FORMATIVO: AUTOEVALUACIÓN - CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN ADQUIRIDOS AL MOMENTO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO.

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
12.1 Conocimientos teóricos específicos del programa de estudios recibidos hasta el momento. Me siento:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

12.2 Competencias personales y académicas				
A. Comunicación verbal (explicar un tema, usar vocabulario técnico de tu disciplina, redacción adecuada).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Comunicación asertiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Liderazgo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Trabajo individual y trabajo en equipo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Autoaprendizaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. PROCESO FORMATIVO: SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL PROCESO FORMATIVO.

14. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO.

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

No sabe / No conoce

Aulas de clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficinas administrativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro de cómputo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Servicios higiénicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comedor/Cafetería.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auditorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso para discapacitados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. BIBLIOTECA. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Disponibilidad de sala de lectura y estudio, disponibilidad de espacios en la biblioteca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Préstamos de libros, revistas, tesis, otros y (físico y virtual), etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Repositorio bibliográfico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. BIBLIOTECA. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA.

17. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. COMUNICACIÓN INTERNA. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO.

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Mecanismos de resolución de quejas y reclamos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la EUPG.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación a través de la página web y otros medios virtuales de comunicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Prestigio que consideras que merece tu Escuela profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción global con el programa de estudios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción con el desempeño docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción con el desempeño del personal administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción de los servicios de la Biblioteca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A. Características dominantes

1.- _____La institución es un lugar muy personal es como una extensión de la familia. Las personas parecen compartir mucho de ellos mismos. (Por ejemplo, se busca mucho la integración de equipos de trabajo)

2.- _____ La institución es muy dinámica y es un lugar emprendedor. Las personas (están buscando nuevas oportunidades) están deseando voltear la cabeza y tomar riesgos. (por ejemplo, se hacen mejoras en: planes y programas de estudio, metodologías de enseñanza-

aprendizaje y procesos administrativos)

3.- _____ La institución está muy orientada a resultados. La principal preocupación es tener terminado el trabajo. Las personas son muy competitivas y orientadas al logro. (por ejemplo, se busca tener más alumnos, mejores indicadores educativos como son eficiencia terminal, titulación, etc.)

4.- _____ La institución es un lugar muy controlado y estructurado. Los procedimientos formales generalmente gobiernan lo que las personas tienen que hacer. (por ejemplo, se tienen documentados y se busca que se sigan los procedimientos, se tienen controles específicos en todos los niveles jerárquicos, etc.).

B. Liderazgo organizacional)

5.- _____ El liderazgo en la institución generalmente considera tomar el ejemplo del mentor, facilitador o tutor (Se sigue el ejemplo del Rector y Directores)

6.- _____ Se considera que el liderazgo en la organización generalmente ejemplifica actitudes emprendedoras, innovadoras y de toma de riesgo. (Los Directores tienen actitudes hacia la innovación, son emprendedores, etc.)

7. _____ Se considera que el liderazgo en la organización generalmente ejemplifica actitudes de no-juegos, de un fuerte impulso y completamente enfocado a resultados. (Los líderes están enfocados a su trabajo y buscan tener cada día mejores resultados)

8.- _____ Se considera que el liderazgo en la organización generalmente ejemplifica una eficiencia coordinada, organizada y bien engranada.

G. Administración de los empleados

9.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por trabajo en equipo, consenso y Participación

- 10.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por riesgos individuales, innovación, libertad y un estilo propio.
- 11.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por una fuerte dirección, competitiva, con altas demandas y logros.
- 12.- _____ El estilo administrativo en la institución se caracteriza por seguridad en el empleo, se busca que se respeten los procedimientos (conformidad), por ser predictiva y estabilidad en la relación laboral.

H. Cohesión organizacional

- 13.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, es la lealtad y la confianza mutua. El Compromiso en esta organización es alto.
- 14.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, es el compromiso a la innovación y el desarrollo. Existe un fuerte énfasis en estar a la vanguardia.
- 15.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, es el énfasis del logro y el cumplimiento de metas. La búsqueda de resultados y el ganar son temas comunes.
- 16.- _____ La cohesión que sostiene a la institución unida, son las reglas informales y políticas.
Mantener el orden y ritmo de la organización es importante.

I. Énfasis estratégico

- 17.- _____ La institución enfatiza el desarrollo humano de sus miembros. Alta confianza, apertura y la participación persiste por parte de sus miembros.
- 18.- _____ La institución enfatiza la adquisición de nuevos recursos y crea nuevos retos. Trata nuevas cosas y se evalúa la prospectiva de oportunidades.
- 19.- _____ La institución enfatiza las acciones competitivas y logros. Logrando metas difíciles y ganando lugares en el mercado que son dominantes.
- 20.- _____ La institución enfatiza permanencia y estabilidad. La eficiencia y el control de la fluidez de las operaciones es importante.

J. Criterio de éxito

- 21.- _____ La institución define el éxito en la base del desarrollo de los recursos humanos, el trabajo en equipo, el compromiso del empleado y la preocupación por las personas.
- 22.- _____ La institución define el éxito en base a tener los productos únicos y más nuevos. Es un Líder en productos e innovaciones.
- 23.- _____ La institución define el éxito en base al logro de tener mayor participación del mercado y en la eliminación de la competencia. Un liderazgo de mercado competitivo es la clave.
- 24.- _____ La institución define el éxito en base a la eficiencia. Los tiempos de entrega, la Programación equilibrada y el costo de producción son críticos.

Por favor contesta las siguientes preguntas

9. Edad: _____

10. Sexo: _____ (1) Masculino
 _____ (2) Femenino

11. Nacionalidad: _____

12. Marque el mayor nivel alcanzado
 _____ (1) Primaria
 _____ (2) Secundaria
 _____ (3) Preparatoria
 _____ (4) Bachillerato
 _____ (5) Licenciatura
 _____ (6) Maestría
 _____ (7) Doctorado

13. Marque el puesto que mayor se asemeja al que Ud. Tiene en su institución:

Puesto Directivo (Director o Coordinador) _____
 Docente _____
 Personal de apoyo administrativo _____
 Alumno _____

14. Número de años en la institución actual _____

15. Tamaño de la institución: Facultad _____ (1) Menos de 100 empleados
 _____ (2) Más de 100 hasta 500 empleados

_____ (3) Más de 500 y hasta 1000 empleados
_____ (4) Más de 1000 empleados

16. ¿La organización tiene una normatividad con respecto a sus alumnos?

_____ Sí
_____ No

Encuesta para Estudiantes - UNFV – Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas

Estimado estudiante: te saludamos cordialmente y solicitamos tu colaboración completando la siguiente encuesta relacionada con la oferta educativa y los servicios proporcionados por la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) como parte de la implementación del Sistema de Mejora continua.

Los objetivos de la encuesta son:

1. Determinar el grado de satisfacción con los servicios.
2. Determinar las necesidades de los estudiantes respecto al proceso formativo.

Gracias por su atención.

INFORMACIÓN PERSONAL:

1. EDAD:

- De 17 a 19
 De 20 a 24
 De 25 a 30

Más de 31 años

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Distribución de las asignaturas en su plan de estudios.



Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida.



2. SEXO:

Femenino

Masculino

3. ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL

Ingeniería Industrial

Ingeniería de sistemas

Ingeniería agroindustrial

Ingeniería transporte

4. ¿EN QUÉ AÑO DE ESTUDIOS SE ENCUENTRA?

Primer año

Segundo año

Tercer año

Cuarto año

Quinto año

5. ADMISIÓN:

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Con el proceso de Admisión (la información previa recibida sobre el proceso de admisión (inscripción, requisitos, carpeta), me sentí:



6. MATRÍCULA:

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Distribución de las asignaturas en su plan de estudios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Con el proceso de matrícula (calendario académico, resultados de asignaturas), me sentí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE ADMISIÓN Y/O MATRÍCULA:

8. PROCESO FORMATIVO: EL PLAN DE ESTUDIOS Y SU ESTRUCTURA INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO

9. PROCESO FORMATIVO: ENSEÑANZA - APRENDIZAJE. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Información recibida sobre la metodología, instrumentos de evaluación (syllabus).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distribución de horarios de clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordinación entre los docentes de las distintas asignaturas, no hay duplicidad entre los contenidos de las asignaturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La relación entre lo aprendido en la clase y su aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número de estudiantes por clase.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodologías con participación del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos en Internet para apoyo a su aprendizaje (foros, material de consulta online...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La metodología de enseñanza aplicada favorece la adquisición de conocimientos y competencias en investigación formativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención de los directivos a mis necesidades académicas (información, dudas, propuestas, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. PROCESO FORMATIVO: PLANA DOCENTE. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Muestran conocimientos y dominio del tema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentaron el contenido de la asignatura de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promovieron la discusión y el diálogo para enriquecer los temas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manejaron de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de tareas y exámenes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asistieron puntualmente a clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantuvieron al grupo interesado y enfocado en los temas de la asignatura.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrollaron el contenido del sílabo de acuerdo al calendario académico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La presentación y el comportamiento de los docentes fueron adecuados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con las evaluaciones que aplican, existe coherencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

entre los contenidos,
la
asignatura impartida,
los requisitos para
aprobar y lograr el
nivel académico
esperado.

12. PROCESO FORMATIVO: AUTOEVALUACIÓN - CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN ADQUIRIDOS AL MOMENTO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES COMPONENTES DEL PROCESO.

Insatisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

12.1 Conocimientos
teóricos específicos del
programa de estudios
recibidos hasta el
momento. Me siento:

12.2 Competencias
personales y académicas
A. Comunicación verbal
(explicar un tema, usar
vocabulario técnico de tu
disciplina, redacción
adecuada).

B. Comunicación asertiva.

C. Liderazgo.

C. Trabajo individual y
trabajo en equipo.

D. Autoaprendizaje.

13. PROCESO FORMATIVO: SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL PROCESO FORMATIVO.

14. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO.

Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho No sabe / No conoce

Aulas de clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oficinas administrativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro de cómputo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios higiénicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comedor/Cafetería.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auditorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acceso para discapacitados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. BIBLIOTECA. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO

Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho No sabe / No conoce

Disponibilidad de sala de lectura y estudio, disponibilidad de espacios en la biblioteca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Préstamos de libros, revistas, tesis, otros y (físico y virtual), etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Repositorio bibliográfico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. BIBLIOTECA. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA.

17. SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO. COMUNICACIÓN INTERNA. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO UNIVERSITARIO.

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Mecanismos de resolución de quejas y reclamos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la EUPG.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación a través de la página web y otros medios virtuales de comunicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No sabe / No conoce
Prestigio que consideras que merece tu Escuela profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción global con el programa de estudios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho No sabe / No conoce

Satisfacción con el desempeño docente.



Satisfacción con el desempeño del personal administrativo.



Satisfacción de los servicios de la Biblioteca.

