CUESTIONARIO DE OPINION A PERSONAL ADMINISTRATIVO

ELABORADO POR LA COMISIÓN DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP
ABRIL 2017

Cuestionario de satisfacción del personal administrativo

Estimado (a) colaborador (a): A continuación, te presentamos una serie de preguntas, que te solicitamos respondas seleccionando la alternativa que consideres adecuada para cada una. El cuestionario es anónimo por lo que no debes escribir tu nombre. Te pedimos que respondas con total veracidad, ya que ello contribuirá a tomar medidas para mejorar la calidad del servicio de nuestra institución. **MUCHAS GRACIAS.**

I. DATOS GENERALES

1. Área en que te desempeñas

a) Nivel central, área administrativa ( )
b) Nivel central área académica ( )
c) Escuela Profesional de _____
d) Escuela de Posgrado ( )
e) Dirección Universitaria de Educación a Distancia ( )
f) Filial _____

II. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Mi grado de satisfacción con los siguientes aspectos es:		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	La calidad de las relaciones interpersonales jefe – subordinado.					
2	La calidad de las relaciones interpersonales con tus colegas.					
3	La calidad de las relaciones interpersonales con los docentes.					
4	La calidad de las relaciones interpersonales con los estudiantes.					
5	Estímulos y reconocimientos a la labor que desarrollas.					
6	Las condiciones materiales para realizar tu trabajo (infraestructura física, equipamiento).					
7	Participación en las decisiones que se toman en tu área.					
8	La solución que se da a los problemas que planteas.					
9	Oportunidad y calidad de la información que se brinda al personal administrativo.					
10	La calidad de la atención en las oficinas académicas con las cuales te relaciones.					

11	Los servicios y programas de salud.					
12	Seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores.					
13	Comedores y cafeterías					
14	El prestigio social de la universidad.					
15	El grado de satisfacción general con la universidad y las posibilidades de desarrollo personal que ofrece.					

16. Si consideras que existe algún aspecto que no ha sido considerado en las preguntas anteriores y estimas que es importante pronunciarte sobre el mismo, plantea tu opinión libremente a continuación.

ORIENTACIONES PARA EL PROCESAMIENTO Y LA INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. El puntaje que corresponde a cada alternativa de respuesta es el siguiente:

Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
4	3	2	1	0

   Para el cálculo del porcentaje de satisfacción, se suman las respuestas Muy satisfecho, Medianamente Satisfecho y Satisfecho, de todas las preguntas de todos los encuestados, excepto la 15 que es de control y la 16, que es abierta. Luego se divide el total obtenido por el número de encuestados y se multiplica por 100.

2. La pregunta 15 es de control, para determinar la confiabilidad de las respuestas.

3. La pregunta 16 es abierta, por lo que no se procesa estadísticamente, solo se analiza desde el punto de vista cualitativo.