



Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Objetivo de Calidad	Indicadores de Calidad
Implementar y actualizar permanentemente el SGC como una herramienta de gestión que contribuya a la mejora continua de sus procesos y resultados.	% de implementación del SGC % de Desempeño Docente
Incentivar una cultura de calidad y mejora continua en el cuerpo directivo y el personal de la institución.	% de generación de planes de operativos % de implementación de planes de mejora
Lograr y mantener las acreditaciones nacionales e internacionales de la institución, sus unidades académicas y sus programas de pregrado y posgrado.	Nº de acreditaciones nacionales Nº de acreditaciones internacionales
Lograr una posición cada vez más relevante en los rankings universitarios internacionales.	% de Mejora en los rankings universitarios internacionales
Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes, no docentes, egresados y otros grupos de interés, así como de la sociedad en general, por la calidad de los servicios que se prestan.	Grado de satisfacción de grupos de interés Grado de satisfacción de estudiantes Grado de satisfacción de egresados Grado de satisfacción de docentes Grado de satisfacción de administrativos
Incrementar anualmente los resultados de los indicadores de gestión.	% de implementación de indicadores de gestión % de mejora en el desempeño de los indicadores



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

Instrumentos de Medición de Indicadores de Calidad



Encuesta aplicada a egresados

Encuesta de opinión de egresado

Estimado (a) egresado: La Universidad, requiere tu valiosa colaboración para mejorar los servicios académicos y administrativos. Responde el cuestionario que te presentamos a continuación. Esta encuesta es totalmente anónima y confidencial.

Información General

¿En qué programa estudiaste?

- Maestría en Marketing Turístico y Hotelero
- Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo
- Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras

¿Qué tiempo hace que egresaste?

- Menos de un año
- Entre uno y tres años
- Entre tres y cinco años
- Cinco a más años

A continuación, se presenta una serie de aspectos de la Universidad, sobre los cuales solicitamos exprese su nivel de satisfacción con ellos. Marque con una X que usted considera que corresponde.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

expresé su nivel de satisfacción con ellos. Marque con una X que usted considera que corresponde.

Mi nivel de satisfacción con los siguientes aspectos, referidos a mi etapa de estudiante, fue:

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Los docentes y su metodología de enseñanza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación de la formación recibida en su trabajo profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información que, en sentido general, le brindaba la universidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios y formación que recibiste en la universidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posibilidades de formación continua (diplomados, cursos de capacitación, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación en proyectos de investigación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prestigio social de la Universidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

CUESTIONARIO DE OPINIÓN DE ESTUDIANTES

**ELABORADO POR LA COMISIÓN DE
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

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

ABRIL 2017

Encuesta de opinión de estudiantes

Estimado (a) estudiante: La Universidad, requiere de tu valiosa colaboración, para mejorar los servicios académicos y administrativos. Responde el cuestionario que te presentamos a continuación. Esta encuesta es totalmente anónima y confidencial. Por favor, **no escribas tu nombre y apellido.**

Información General	
¿A qué sexo perteneces?	<ul style="list-style-type: none"> • () Hombre. • () Mujer.
¿A qué unidad académica perteneces?	<ul style="list-style-type: none"> • Facultad _____ • Programa (carrera o programa de posgrado) _____ • Instituto _____ • Sede, Filial _____
¿Cuál es tu ciclo de estudios actual?	I () II () III () IV () V () VI () VII () VIII () IX () X () XI () XII () XIII () XIV ()
¿En qué turno estudias?	() Mañana. () Tarde. () Noche.

A continuación, se presenta una serie de aspectos de la Universidad, sobre los cuales le solicitamos exprese su nivel de satisfacción con ellos. Coloque en cada celda la valoración que usted considera corresponde al aspecto correspondiente.

Mi nivel de satisfacción con los siguientes aspectos es:		Muy satisfecho	Satisfecho	Mediana- mente satisfecho	Insatisfe- cho	Muy insatisfe- cho
1	La calidad de la atención de la unidad académica (Decanato, Dirección y Coordinación)					
2	La calidad de la atención de la Oficina de Registros Académicos					
3	La calidad de la atención de Tesorería					
4	La calidad de la atención del tópico y las actividades de salud para los estudiantes					
5	La calidad de la atención en el comedor y/o cafetería.					
6	Las acciones que benefician el cuidado del ambiente que realiza la unidad académica.					
7	Los servicios de seguridad que brinda la unidad académica a los estudiantes.					

8	El acceso a la información institucional vía Web u otros medios (sobre objetivos de la carrera, valores institucionales, actividades académicas, culturales y deportivas entre otras).					
9	El currículo del programa (plan de estudios de la carrera o programa de posgrado)					
10	Las orientaciones que reciben cuando se matriculan en la carrera o programa de posgrado, por primera vez					
11	Las coordinaciones entre las diversas asignaturas y docentes del programa, para facilitar del desarrollo académico de los estudiantes.					
12	Los horarios de clase					
13	La distribución entre horas de teoría y de práctica de los cursos.					
14	Cantidad de alumnos por sección de clases (grupos de clases).					
15	La información que los docentes entregan el primer día de clases acerca del contenido del silabo y procedimientos de evaluación del aprendizaje (técnicas, instrumentos y criterios).					
16	Las aulas donde se dictan clases teóricas y prácticas: son cómodos, seguros, equipados y adecuado para la cantidad de estudiantes.					
17	La calidad de los docentes.					
18	La calidad de las metodologías utilizadas las clases, prácticas y otros tipos de actividad académica.					
19	Los proyectos de extensión cultural universitaria: cursos de capacitación, seminarios, talleres, etc.					
20	Los ambientes de laboratorios y talleres de la unidad académica son seguros, ordenados y limpios.					
21	El cumplimiento del calendario académico.					
22	El acceso a internet en el campus.					
23	El servicio psicológico para los estudiantes.					
24	Los servicios de bienestar universitario (becas, recategorizaciones, otros).					
25	Con la información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc. sobre los servicios de la bolsa de trabajo y prácticas preprofesionales.					
26	Con la información que se brinda a través de la web, trípticos, afiches, etc. sobre los					

	servicios de movilidad académica y/o pasantías.					
27	El programa de tutoría, asesoría y consejería para los estudiantes.					
28	El servicio de las bibliotecas de la unidad académica/universidad y bibliotecas virtuales.					
29	Las acciones de responsabilidad social: apoyo a organizaciones sociales, educativas, comunidades etc.					
30	El acceso a los ambientes y actividades deportivas, así como con la calidad de los mismos.					
31	El acceso a los ambientes y actividades artísticas y culturales, así como con la calidad de los mismos.					
32	La atención a sugerencias y reclamaciones					
33	La carrera o programa de posgrado elegido (grado de cumplimiento de tus expectativas)					
34	En general, la formación que recibes en la universidad					

Instrucciones para el procesamiento y análisis

1.1 Dimensiones, indicadores y preguntas

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
A. Gestión de la carrera: Definición: Aspectos relacionados con la conducción institucional.	A.1. Gestión administrativa.	1-3, 6, 7
	A.2. Información a los estudiantes.	8, 15, 25, 26
	A.3. Atención a sugerencias y reclamaciones	32
B. Formación profesional. Definición: Elementos utilizados para el desarrollo de las competencias requeridas para alcanzar un título profesional.	B.1. Factores que intervienen en su formación.	9-14, 16-18, 20-22
	B.2. Otros servicios al estudiante	4, 5, 23, 24
	B.3. Sistema de tutoría, asesoría y consejería.	27
	C.1. Servicio de la biblioteca.	28
	C.2. Programa de Responsabilidad Social	29
	C.3. Actividades y proyectos de extensión cultural universitaria	19
C. Servicios de apoyo para la formación profesional: Definición: Recursos materiales, tecnológico y de otro tipo que se utilizan para apoyar la formación profesional del estudiante.	C.4. Programa de actividades; deportivas, culturales y artísticas.	30-31
D. Preguntas de control		33, 34

1.2 Orientaciones para el procesamiento

1. A los alumnos solo se les entrega, para responder, la parte correspondiente a las preguntas.
2. Los puntajes que se asignan a cada elemento de la escala son los siguientes:

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

3. Para calcular el % de satisfacción global, se suman las respuestas correspondientes a Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho de todas las encuestas válidas, se divide por el total de encuestas válidas y se multiplica el resultado por cien. Considerar solo las preguntas 1 a 32, teniendo en cuenta que, las 33 y 34 son de control.
4. De acuerdo con la misma lógica se procede para el cálculo de los aspectos parciales, Gestión de la carrera, Formación profesional y Servicios de apoyo para la formación profesional. En esos casos solo considerar las preguntas que correspondan a esos aspectos.
5. Las preguntas 33 y 34 son de control. Sirve para comparar la consistencia entre la percepción analítica (promedio de los aspectos) con la percepción global (satisfacción general), que es la que nos ofrece esa pregunta. Si la opinión de los alumnos es consistente, las diferencias entre ambas percepciones deben ser mínima.



Encuesta aplicada a los empleadores (sector público y privado)

Posgrado de Turismo: Reformulación de la misión y recojo de necesidades

El presente formulario tiene la finalidad de recoger la opinión de los principales actores del Posgrado de Turismo, así como sus necesidades principales.

A. TIPO DE ACTOR CLAVE

- Empleador
- Docente
- Egresado

B. PARTE 1

Esta es la Misión actual de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, que rige el accionar del Posgrado de Turismo. En esta sección, solicitamos: 1) Leer con atención la misión. 2) Responder con claridad las preguntas formuladas.

Misión

Formar profesionales emprendedores y líderes en el campo del turismo, hotelería, gastronomía y en servicios, con capacidad de crear, planificar, organizar, gestionar y dirigir empresas e instituciones publico privadas con una visión global, con un alto nivel y exigencia académica fundamentada en la investigación científica y tecnológica, motivando el cultivo de actitudes proactivas con capacidad de adaptación al cambio, trabajo en equipo y en condiciones adversas, basadas en solidos valores humanísticos, éticos y morales al servicio de la sociedad dentro de conceptos y principios sostenibles.

1. ¿Qué sugerencias y/o aportes tienes para mejorar la misión?

Tu respuesta

 Solicitar acceso de edición



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
TURISMO Y PSICOLOGÍA**

2. ¿Consideras que la misión actual debería incluir los siguientes componentes?

	Sí	No
Investigación Científica (nacional e internacional)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sostenibilidad (Económico, Ambiental y Social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. PARTE 2

Para la Unidad de Posgrado es importante tomar en consideración tu opinión en nuestra proyección futura de trabajo. Por ello, las siguientes preguntas son de corte cualitativo.

1. ¿Cuál es la característica principal y/o ventaja competitiva que diferencia los programas de Posgrado de Turismo de la USMP, de otros programas nacionales y/o internacionales?

Tu respuesta

2. ¿Cómo te gustaría que el posgrado de turismo de la USMP sea reconocido en el rubro académico y/o profesional?

Tu respuesta

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

 Solicitar acceso de edición



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.

Posgrado de Turismo: Reformulación de la misión y recojo de necesidades

El presente formulario tiene la finalidad de recoger la opinión de los principales actores del Posgrado de Turismo, así como sus necesidades principales.

A. TIPO DE ACTOR CLAVE

- Empleado
- Docente
- Egresado

B. PARTE 1

Esta es la Misión actual de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, que rige el accionar del Posgrado de Turismo. En esta sección, solicitamos: 1) Leer con atención la misión. 2) Responder con claridad las preguntas formuladas.

Misión

Formar profesionales emprendedores y líderes en el campo del turismo, hotelería, gastronomía y en servicios, con capacidad de crear, planificar, organizar, gestionar y dirigir empresas e instituciones público privadas con una visión global, con un alto nivel y exigencia académica fundamentada en la investigación científica y tecnológica, motivando el cultivo de actitudes proactivas con capacidad de adaptación al cambio, trabajo en equipo y en condiciones adversas, basadas en sólidos valores humanísticos, éticos y morales al servicio de la sociedad dentro de conceptos y principios sostenibles.

1. ¿Qué sugerencias y/o aportes tienes para mejorar la misión?

Tu respuesta

 Solicitar acceso de edición

2. ¿Consideras que la misión actual debería incluir los siguientes componentes?

	Sí	No
Investigación Científica (nacional e internacional)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sostenibilidad (Económico, Ambiental y Social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. PARTE 2

Para la Unidad de Posgrado es importante tomar en consideración tu opinión en nuestra proyección futura de trabajo. Por ello, las siguientes preguntas son de corte cualitativo.

1. ¿Cuál es la característica principal y/o ventaja competitiva que diferencia los programas de Posgrado de Turismo de la USMP, de otros programas nacionales y/o internacionales?

Tu respuesta

2. ¿Cómo te gustaría que el posgrado de turismo de la USMP sea reconocido en el rubro académico y/o profesional?

Tu respuesta

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

 Solicitar acceso de edición

CUESTIONARIO DE OPINIÓN DE DOCENTES

**ELABORADO POR LA COMISIÓN DE ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

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

Cuestionario de opinión de docentes

Estimado (a) docente: 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. Carreras y/o programas de posgrado en los que enseñas

- a) _____
 b) _____
 c) _____

2. Lugar en que te desempeñas: Sede (Lima) () Filial Norte () Filial Sur ()

3. Turnos en los que enseñas

Mañana () Tarde () Noche () Fines de semana () No aplica (a distancia) ()

II. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL DOCENTE

Mi grado de satisfacción con los siguientes aspectos es:		Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	Nivel académico de los alumnos.					
2	Calidad del plan de estudios.					
3	Participación en la elaboración de los sílabos.					
4	Participación en otras decisiones académicas sobre el programa y las asignaturas.					
5	Autonomía para el desarrollo de mis labores académicas.					
6	Autonomía para la planificación y ejecución del proceso de evaluación del aprendizaje.					
7	Calidad de las decisiones académicas de los directivos.					
8	Calidad de la infraestructura física (aulas, laboratorios, talleres, biblioteca, etc.).					
9	Calidad del equipamiento de aulas, laboratorios y talleres.					
10	Calidad del mobiliario.					
11	Biblioteca (existencia de libros, revistas y recursos virtuales).					
12	Acceso a internet.					

13	Estímulos y reconocimientos a la labor de los docentes.					
14	Posibilidades para el desarrollo docente (capacitación, actividades de intercambio, etc.).					
15	Calidad de la planificación y ejecución del plan de capacitación docente					
16	Facilidades para la realización de investigaciones.					
17	Seguridad y vigilancia en las instalaciones y los alrededores.					
18	Oportunidad y calidad de la información que se brinda a los docentes.					
19	La calidad de la atención en las oficinas académicas (Dirección de Escuela Profesional, Coordinación Académica, etc.) .					
20	La calidad de la atención en las oficinas administrativas (Tesorería, Registros Académicos, etc.).					
21	La solución que se da a los problemas que plantea.					
22	Comedores y cafeterías.					
23	El prestigio social de la universidad.					
24	El grado de satisfacción general con la universidad, su calidad académica y las posibilidades de desarrollo personal que ofrece.					

25. 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

Se pueden calcular el % de satisfacción general y los siguientes indicadores parciales:

- % de satisfacción con el proceso de formación de los estudiantes
 - % de satisfacción con los recursos para la enseñanza
 - % de satisfacción con la gestión del desarrollo académico de los docentes
 - % de satisfacción con otros aspectos
2. La pregunta 24 es de control, para determinar la confiabilidad de las respuestas.
3. La pregunta 25 es abierta, por lo que no se procesa estadísticamente, solo se analiza desde el punto de vista cualitativo.
4. Para el cálculo de la satisfacción general se suma la cantidad de respuestas Muy satisfecho, Satisfecho y Medianamente satisfecho, de todos los cuestionarios, se divide por el total de cuestionarios y se multiplica por 100.
5. Para los resultados parciales se procede, de acuerdo con la misma lógica explicada, teniendo en cuenta la cantidad de preguntas de cada agrupación.

Para **Proceso de formación de los estudiantes**, las preguntas 1 a 7.

Para **Recursos para la enseñanza**, las preguntas 8 a 12.

Para **Gestión del desarrollo académico de los docentes**, las preguntas 13 a 16.

En el caso de **Otros aspectos**, las preguntas 17 a 23.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE POR LOS ESTUDIANTES



**ELABORADO POR LA COMISIÓN DE CREDITACIÓN
INSTITUCIONAL**

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

ABRIL 2017

CUESTIONARIO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE POR LOS ESTUDIANTES

Estimado estudiante (a): Estamos recogiendo información sobre algunos aspectos relacionados con el desempeño de tus docentes. Tu opinión es muy importante por lo que te pedimos por favor que contestes con la mayor veracidad posible. Recuerda que la información es importante para mejorar la calidad de la educación que se brinda en tu facultad.

En una escala de 1 a 5, en la cual 5 significa excelente y 1 deficiente, marca con una "X" el valor que refleje tu opinión para cada pregunta. Te garantizamos que tus respuestas serán completamente confidenciales.

Muchas gracias por tu colaboración.

El (la) profesor...		1	2	3	4	5
1.	Cumple con el horario de inicio y término de las clases.					
2.	Cumple con la programación señalada por el sílabo.					
3.	Promueve la práctica de valores y comportamiento ético					
4.	Explica claramente el contenido del sílabo					
5.	Tiene una presentación personal adecuada (higiene y arreglo personal).					
6.	Demuestra dominio de los temas del curso					
7.	Acara con precisión las dudas y preguntas de los estudiantes, durante la clase.					
8.	Explica el contenido de su clase, clara y comprensiblemente.					
9.	Utiliza y mantiene un tono e intensidad de voz adecuados para el desarrollo de la clase					
10.	Logra que los estudiantes comprendan cómo se deben realizar las tareas y/o asignaciones del curso.					
11.	Atiende con buena disposición las preguntas y consultas que le realizan los estudiantes.					
12.	Utiliza técnicas de enseñanza (exposiciones, diálogos, debates, solución de problemas, trabajo en equipo), que promueven el logro de los aprendizajes de los estudiantes.					
13.	Utiliza medios de enseñanza (laboratorios, talleres, multimedia, PowerPoint, medios virtuales y otros), que promueven el logro de los aprendizajes de los estudiantes.					
14.	Explica claramente los criterios y las modalidades de evaluación.					
15.	Califica de manera que los resultados de las evaluaciones se correspondan con el verdadero desempeño del estudiante.					
16.	Informa oportunamente al alumno sobre los resultados de su evaluación para ayudarlo a mejorar su desempeño.					
17.	Propicia las buenas relaciones y el respeto mutuo en el aula.					
18.	Mantiene el orden, limpieza y disciplina en el aula.					
19.	En sentido general, la calidad del docente es...					
Comentarios y/o sugerencias (opcional)						

Instrucciones para el procesamiento y análisis

1.1 Dimensiones, Indicadores y Preguntas

DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
A. Normas institucionales. Definición: Cumplimiento de normas y compromisos	A.1. Cumplimiento de normas	1. Cumple con el horario de inicio y término de las clases.
		2. Cumple con la programación señalada por el sílabo.
		3. Promueve la práctica de valores y comportamiento ético.
		4. Explica claramente el contenido del sílabo
B. Dominio del tema de enseñanza. Definición: Conocimiento y manejo de la signatura que imparte el profesor	A.2. Presentación personal.	5. Tiene una presentación personal adecuada (higiene y arreglo personal).
		6. Demuestra dominio de los temas del curso.
C. Comunicación pedagógica. Definición: Capacidad para alcanzar objetivos de aprendizaje, haciendo uso de técnicas comunicacionales.	B.1. Desarrollo de los temas.	7. Acara con precisión las dudas y preguntas de los estudiantes, durante la clase.
		8. Explica el contenido de su clase, clara y comprensiblemente.
	C.1. Eficacia de la comunicación.	9. Utiliza y mantiene un tono e intensidad de voz adecuados para el desarrollo de la clase.
		10. Logra que los estudiantes comprendan cómo se deben realizar las tareas y/o asignaciones del curso.
D. Uso de métodos didácticos. Definición: Empleo de diversas técnicas y medios didácticos para facilitar la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje	C.2. Actitud.	11. Atiende con buena disposición las preguntas y consultas que le realizan los estudiantes.
	D.1. Uso de técnicas didácticas.	12. Utiliza técnicas de enseñanza (exposiciones, diálogos, debates, solución de problemas, trabajo en equipo), que promueven el logro de los aprendizajes de los estudiantes.
D.2. Uso de medios didácticos.		13. Utiliza medios de enseñanza (laboratorios, talleres, multimedia, PowerPoint, medios virtuales y otros), que promueven el logro de los aprendizajes de los estudiantes.
E. Evaluación del aprendizaje: Definición: Aplicación adecuada del proceso de evaluación del aprendizaje, con fines de mejora.	E.1. Evaluación del aprendizaje.	14. Explica claramente los criterios y las modalidades de evaluación.
		15. Califica de manera que los resultados de las evaluaciones se correspondan con el verdadero desempeño del estudiante.
		16. Informa oportunamente al alumno sobre los resultados de su evaluación para ayudarlo a mejorar su desempeño.
F. Ambiente en el aula: Definición: Manejo de situaciones diversas orientadas a favorecer un ambiente positivo en el aula	F.1. Relaciones interpersonales.	17. Propicia las buenas relaciones y el respeto mutuo en el aula.
		18. Mantiene el orden, limpieza y disciplina en el aula.

1.2 Ponderación según peso por pregunta y dimensión para el cálculo de la calificación del docente

EL (LA) DOCENTE...		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0
A. Normas institucionales.						
1	Cumple con el horario de inicio y término de las clases.	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
2	Cumple con la programación señalada por el sílabo.	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
3	Promueve la práctica de valores y el comportamiento ético.	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
4	Explica claramente el contenido del sílabo.	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
5	Tiene una presentación personal adecuada (higiene y arreglo personal).	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
Puntajes máximos por pregunta		0.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Puntaje máximo de la dimensión						10.0
B. Dominio del tema de enseñanza						
6	Demuestra dominio de los temas del curso.	0.0	2.5	5.0	7.5	10.0
7	Aclara con precisión las dudas y preguntas de los estudiantes, durante la clase.	0.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Puntajes máximos por pregunta		0.0	5.0	10.0	15.0	20.0
Puntaje máximo de la dimensión						20.0
C. Comunicación pedagógica.						
8	Explica el contenido de su clase, clara y comprensiblemente.	0.0	1.3	2.5	3.8	5.0
9	Utiliza y mantiene un tono e intensidad de voz adecuados para el desarrollo de la clase.	0.0	1.3	2.5	3.8	5.0
10	Logra que los estudiantes comprendan cómo se deben realizar las tareas y/o asignaciones del curso.	0.0	1.3	2.5	3.8	5.0
11	Atiende con buena disposición las preguntas y consultas que le realizan los estudiantes.	0.0	1.3	2.5	3.8	5.0
Puntajes máximos por pregunta		0.0	5.0	10.0	15.0	20.0
Puntaje máximo de la dimensión						20.0

D. Uso de métodos didácticos						
12	Utiliza técnicas de enseñanza (exposiciones, diálogos, debates, solución de problemas, trabajo en equipo), que promueven el logro de los aprendizajes de los estudiantes.	0.0	2.5	5.0	7.5	10.0
13	Utiliza medios de enseñanza (laboratorios, talleres, multimedia, PowerPoint, medios virtuales y otros), que promueven el logro de los aprendizajes de los estudiantes.	0.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Puntajes máximos por pregunta		0.0	5.0	10.0	15.0	20.0
Puntaje máximo de la dimensión						20.0
E. Evaluación del aprendizaje						
14	Explica claramente los criterios y las modalidades de evaluación.	0.0	1.7	3.3	5.0	6.7
15	Califica de manera que los resultados de las evaluaciones se correspondan con el verdadero desempeño del estudiante.	0.0	1.7	3.3	5.0	6.7
16	Informa oportunamente al alumno sobre los resultados de su evaluación para ayudarlo a mejorar su desempeño.	0.0	1.7	3.3	5.0	6.7
Puntajes máximos por pregunta		0.0	5.0	10.0	15.0	20.0
Puntaje máximo de la dimensión						20.0
F. Ambiente en el aula						
17	Propicia las buenas relaciones y el respeto mutuo en el aula.	0.0	1.3	2.5	3.8	5.0
18	Mantiene el orden, limpieza y disciplina en el aula.	0.0	1.3	2.5	3.8	5.0
Puntajes máximos por pregunta		0.0	2.5	5.0	7.5	10.0
Puntaje máximo de la dimensión						10.0
Puntaje total máximo del cuestionario						100.0

Orientaciones para el cálculo

Para obtener los resultados de cada docente

- De cada cuestionario, se suman puntajes obtenidos por cada docente en cada pregunta.
- Luego se suman los resultados de cada cuestionario de cada docente y el resultado se divide entre la cantidad total de cuestionarios.
- Se considera resultado positivo al docente que obtenga 60 o más puntos.

Para obtener los resultados del indicador % de docentes evaluados por los alumnos con resultados positivos.

Se obtiene la cantidad de docentes con resultados positivos y se divide por el total de docentes.

Para los resultados parciales

Se procede de acuerdo con la misma lógica, considerando las preguntas que corresponden a cada agrupación.

OBSERVACIÓN:

La pregunta 19 es de control, no se incluye en los cálculos.

