



FACULTAD
DE CIENCIAS
BIOLÓGICAS

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

INSTRUCTIVO PARA DETERMINAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Elaboración: Gorky Gómez

Fecha: Noviembre 26, 2019

Versión: 002

1. OBJETO

Determinar el nivel de satisfacción del cliente, se incluye dentro del SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS de norma ISO (9.1)

2. ALCANCE

El presente instructivo contempla la medición de la satisfacción del cliente mediante la aplicación de encuestas de satisfacción e incorpora el análisis de resultados de la evaluación al desempeño docente y varios componentes del seguimiento al sílabo, herramientas que permiten evaluar la gestión y el desempeño docente y de los procesos académicos.

3. RESPONSABLE

Coordinador de aseguramiento de la calidad

Dirección de Carrera

Gestión Académica

4. DEFINICIÓN Y SIGLAS

Evaluación al desempeño docente.- Proceso institucional anual, ejecutado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de la UCE, para medir, mediante autoevaluación, evaluación de pares, evaluación de directivos y evaluación de los estudiantes a la gestión de los docentes en los procesos académicos.

Seguimiento al sílabo.- Proceso que es ejecutado anualmente por la Facultad de Ciencias Biológicas para que los estudiantes midan, desde sus percepciones, el nivel de cumplimiento del sílabo por parte de los docentes estrictamente en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- LOES
- Reglamento de Régimen Académico
- Estatuto de la UCEC

6. CONTENIDO

6.1. SEGUIMIENTO AL SÍLABO: es un proceso para la medición del cumplimiento del sílabo por parte de los docentes en la enseñanza aprendizaje, implica:

- Entrega de los sílabos a las y los estudiantes al inicio de cada semestre mediante la página web de la Facultad.
- Se socializa a las y los docentes el instrumento que se aplicará como “seguimiento al sílabo” por vía digital, al inicio de cada semestre. (anualmente o cada dos períodos académicos, cuando la UCE no ejecuta la Evaluación al desempeño docente).
- Aplicación informática del instrumento de seguimiento al sílabo por parte de los estudiantes en las últimas semanas del semestre a evaluar.
- Elaboración y entrega de informes a las instancias correspondientes.
 - **Resultados Individuales:** Por semestres y asignaturas.
 - **Resultados Consolidados:** por semestres y asignaturas
 - **Resultados Consolidados:** por docentes
- Entrega de informes individuales y retroalimentación a los docentes.
- Análisis del informe y resultados individuales en Consejo de Carrera y/o Consejo Directivo para la toma de decisiones (correctivas y preventivas) relativas con la gestión académica.

6.2. EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO DOCENTE: es un proceso que se ejecuta desde la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de la UCE:

- Cuenta con procesos, herramientas y normas propias de la UCE.

- La Facultad de Ciencias Biológicas toma los resultados como elementos para interpretar la percepción de estudiantes, pares y directivos en cuanto a la satisfacción al cliente, en el cumplimiento de los procesos académicos.

6.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: es un proceso propio de la Facultad de Ciencias Biológicas, que se ejecuta mediante la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad:

- Corresponde a la aplicación informática de una encuesta de satisfacción al cliente.
- Se aplica al finalizar cada período académico y/o al inicio del siguiente período académico.
- Los resultados son genéricos en torno a la gestión académica y administrativa institucional.

6.4. ESTÍMULOS: como mecanismo de estímulos a la gestión académica de los docentes

- Los docentes que obtengan los tres primeros lugares en el seguimiento al sílabo y en la evaluación al desempeño docente, tendrán la posibilidad de:
 - Participar en eventos académicos internos y externos con el apoyo económico de la FCB.

6.4. MEJORAS: Los docentes que obtengan puntajes inferiores al estándar institucional aceptable en el seguimiento al sílabo y en la evaluación al desempeño docente (indicadores del SGC), tendrán la obligación de:

- Certificar su participación en eventos de capacitación organizados por la Dirección de Desarrollo Académico, en el transcurso del siguiente período académico.
- Obtener puntajes superiores al estándar en el siguiente período académico.
- Cuando los resultados del seguimiento al sílabo sean inferiores al estándar, serán analizados en el Consejo de Carrera y serán tomados en cuenta para el distributivo de trabajo del siguiente período académico.

7. ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario para la realización del Seguimiento al sílabo docente.

INSTRUMENTO PARA SEGUIMIENTO AL SÍLABO DOCENTE POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES

Señor estudiante sírvase consignar mediante este instrumento, su apreciación sobre la aplicación del sílabo correspondiente a las diferentes asignaturas durante el presente semestre.

DATOS INFORMATIVOS

FACULTAD DE CIENCIAS BIOLÓGICAS

CARRERA DE BIOLOGÍA // CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES

Periodo académico:

Asignatura:

Semestre al que corresponde la asignatura:

Nombre del(a) docente:

Fecha:

Encierre en un círculo la respuesta según su criterio

ASPECTOS		INDICADOR	ESCALA DE VALORACIÓN	
Cumplimiento sílabo	1	¿El profesor analizó con los estudiantes el sílabo al inicio del semestre?	SI	NO
	2	¿En el transcurso del semestre se cumplió con los objetivos planteados en el sílabo?	SI	NO
	3	¿En el transcurso del semestre el docente cumplió con los contenidos de estudio determinados en el sílabo?	SI	NO
	4	¿El profesor desarrolló la asignatura en función de los resultados o logros de aprendizaje determinados en el sílabo?	SI	NO
	5	¿Al finalizar el semestre los estudiantes alcanzaron los resultados de aprendizaje previstos en el sílabo?	SI	NO

	6	¿Se cumplieron las actividades de trabajo colaborativo señaladas en el sílabo?	SI	NO
	7	¿Las actividades de trabajo autónomo determinadas en el sílabo se cumplieron en el transcurso del semestre?	SI	NO
Docencia	8	¿El profesor asistió con regularidad a las horas de clase y cumplió con el horario establecido y en caso de ausentarse explico o justificó su inasistencia?	SI	NO
	9	¿El profesor imparte clases de manera didáctica y motivadora?	SI	NO
	10	¿El profesor relaciona los temas de estudio con el contexto actual?	SI	NO
	11	¿En caso de haber perdido una o varias clases, el docente coordinó la recuperación de la misma?	SI	NO
	12	¿El profesor mantiene buena comunicación con los estudiantes?	SI	NO
	13	¿El profesor realiza retroalimentación de los contenidos cuando ha sido requerido por los estudiantes?	SI	NO
	14	¿El profesor promueve actividades académicas en función de la bibliografía del sílabo?	SI	NO
Evaluación	15	¿El sistema de calificaciones con que se evaluó a los estudiantes fue el que estaba propuesto en el sílabo?	SI	NO
	16	¿Las pruebas y exámenes aplicados durante el semestre fueron elaborados con base en los resultados de aprendizaje planteados en el sílabo?	SI	NO

Actualizado a 26 de noviembre de 2019

ANEXO 2. Cuestionario digital para la realización de Satisfacción al cliente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. En relación con los DOCENTES con los que trabajó el semestre anterior (2018 - 2019) usted se siente:
2. En relación con los APRENDIZAJES logrados el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
3. En relación con las TAREAS Y TRABAJOS que realizó el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
4. En relación con la FORMA EN QUE USTED FUE EVALUADO el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
5. En relación con las TUTORÍAS que recibió el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
6. En relación con el TRATO GENERAL que recibió de los DOCENTES el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
7. En relación con el trabajo REALIZADO EN LOS LABORATORIOS, el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
8. En relación con la GESTIÓN DE LAS AUTORIDADES hasta el semestre anterior (2019 - 2019), usted se siente:
9. En relación con los TRÁMITES ADMINISTRATIVOS que usted realizó en la facultad el semestre anterior (2018 - 2019), usted se siente:
10. En relación con la INFRAESTRUCTURA DE LA FACULTAD, usted se siente:
11. En relación con la SEGURIDAD cuando está dentro de la FCB, en términos generales, usted se siente:

Opciones de respuesta en todas las preguntas:

1. Nada Satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Altamente satisfecho
5. No aplica