# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ZACATEPEC

## ENCUESTA DE SERVICIO

Estimada y estimado estudiante:

En nuestro Instituto Tecnológico tenemos la misión y el firme compromiso de satisfacer plenamente tus necesidades y requerimientos en los servicios que ofrecemos, buscando mejorar permanentemente nuestro desempeño y servirte mejor.

Para lograr esto, lo más valioso es tu opinión, por lo que se te solicita responder con sinceridad un breve cuestionario anexo, cuya respuesta será la mejor ayuda para superarnos.

Se agradece tu atención a la presente y me reitero a tu disposición.

ATENTAMENTE

DIRECTOR

## INSTRUCCIONES:

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece en el Instituto Tecnológico. En cada una califica según la experiencia que tengas, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anota la calificación que le asignas a tu experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

5

4

3

2

1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

1. Si deseas expresar algún comentario, sugerencia o recomendación utiliza el espacio destinado para ello.

## GRACIAS

**ENCUESTA DE SERVICIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:** |
| **SERVICIO:** | **CENTRO DE INFORMACIÓN** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. Me informan oportunamente sobre el servicio de la Biblioteca Digital. |  |  |  |  |  |
| 2. Cuentan con una guía que facilite el uso de la Biblioteca Digital. |  |  |  |  |  |
| 3. Encuentro la bibliografía señalada en los programas de las asignaturas que estoy cursando. |  |  |  |  |  |
| 4. Existen ejemplares suficientes de cada referencia. |  |  |  |  |  |
| 5. En caso de carencia, me orientan para encontrar libros equivalentes al requerido. |  |  |  |  |  |
| 6. La bibliografía de la que se dispone es actualizada. |  |  |  |  |  |
| 7. Se me proporciona atención cuando requiero de algún servicio. |  |  |  |  |  |
| 8. Facilidad para renovar los préstamos. |  |  |  |  |  |
| 9. Es fácil el uso de la biblioteca. |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**

# ENCUESTA DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:**  **:** |
| **SERVICIO:** | **COORDINACION DE CARRERAS** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. Da a conocer adecuadamente el horario de atención. |  |  |  |  |  |
| 2. Me proporciona información necesaria para el manejo de mi retícula de carrera. |  |  |  |  |  |
| 3. Me da orientación adecuada cuando requiero realizar trámites en la institución. |  |  |  |  |  |
| 4. Me orienta acerca de desarrollo del plan de estudios de la carrera. |  |  |  |  |  |
| 5. Me da información necesaria para realizar las Residencias Profesionales. |  |  |  |  |  |
| 6. Me proporciona información sobre el proceso para la reinscripción de estudiantes. |  |  |  |  |  |
| 7. Me orientan para resolver situaciones de tipo académico. |  |  |  |  |  |
| 8. Me dan la orientación necesaria para la realización de trámites de titulación. |  |  |  |  |  |
| 9. Informa adecuadamente las actividades de la coordinación (convocatoria, avisos, etc). |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**

# ENCUESTA DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:**  **:** |
| **SERVICIO:** | **RECURSOS FINANCIEROS** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Me informan oportunamente sobre el horario de atención. | **5** | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |  |  |  |  |
| 2. Me proporcionan una lista actualizada de los costos de los diferentes trámites. |  |  |  |  |  |
| 3. El servicio en caja es acorde a los horarios de atención establecidos. |  |  |  |  |  |
| 4. El personal de Recursos Financieros atiende los conceptos de servicios que solicito. |  |  |  |  |  |
| 5. El personal de Recursos Financieros canjea el voucher de acuerdo al concepto solicitado. |  |  |  |  |  |
| 6. Me proporcionan asesoría adecuada cuando desconozco qué o cuánto pagar. |  |  |  |  |  |
| 7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio. |  |  |  |  |  |
| 8. Mantienen una relación cordial conmigo durante todo el tiempo en que me otorga el servicio. |  |  |  |  |  |
| 9. El personal me brindó el apoyo necesario para concluir el trámite del servicio solicitado. |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**

# ENCUESTA DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:**  **:** |
| **SERVICIO:** | **RESIDENCIAS PROFESIONALES** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me proporciona información del banco de proyectos de Residencias Profesionales. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |  |  |  |  |
| 2. La División de Estudios Profesionales me da información de las Opciones para realizar los Anteproyectos de Residencias Profesionales. |  |  |  |  |  |
| 3. La Coordinadora o el Coordinador de Carrera me da información para desarrollo de anteproyectos de Residencias Profesionales. |  |  |  |  |  |
| 4. La División de Estudios me proporciona información acerca de los periodos para la recepción de anteproyectos de Residencias Profesionales. |  |  |  |  |  |
| 5. El Docente Asignado para revisar mi anteproyecto de residencias dictamina en el periodo establecido. |  |  |  |  |  |
| 6. Mi Asesora o Asesor Interno me proporciona asesoría para el desarrollo de mi proyecto Residencias Profesionales. |  |  |  |  |  |
| 7. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me entrega en tiempo las cartas de presentación y agradecimiento para la empresa. |  |  |  |  |  |
| 8. Mi Asesora o Asesor Interno revisa mis informes parciales de Residencias Profesionales y me orienta para realizar las correcciones y cambios. |  |  |  |  |  |
| 9. Mi Asesora o Asesor Interno me da a conocer la calificación durante el periodo Establecido. |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**

# ENCUESTA DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:**  **:** |
| **SERVICIO:** | **LABORATORIO DE CÓMPUTO** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Me informa oportunamente sobre el horario de atención. | **5** | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |  |  |  |  |
| 2. Hay computadoras suficientes para realizar las prácticas de mis asignaturas. |  |  |  |  |  |
| 3. Me proporciona áreas específicas con servicios de internet para realizar tareas académicas. |  |  |  |  |  |
| 1. Me proporciona atención adecuada en el servicio de internet. |  |  |  |  |  |
| 5. El laboratorio cuenta con el software requerido en mis asignaturas. |  |  |  |  |  |
| 6. Cuando se presentan fallas en el equipo, me ayudan a resolverlas. |  |  |  |  |  |
| 7. Cuando requiero un servicio, el personal me atiende de manera oportuna. |  |  |  |  |  |
| 8. El personal que me atiende en el laboratorio es amable. |  |  |  |  |  |
| 9. La relación con el personal del laboratorio es respetuosa |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**

# ENCUESTA DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:**  **:** |
| **SERVICIO:** | **SERVICIO SOCIAL** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Me informan oportunamente sobre el horario de atención de oficina. | **5** | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |  |  |  |  |
| 2. La oficina de servicio social publica lista de espacios disponibles para realizar servicio social. |  |  |  |  |  |
| 3. Me proporcionan la atención adecuada cuando realizo mis trámites. |  |  |  |  |  |
| 4. Me apoyan en la búsqueda de un espacio, en caso de no tener donde realizar el servicio social. |  |  |  |  |  |
| 5. Me proporcionan asesoría para desarrollar en forma adecuada el servicio social. |  |  |  |  |  |
| 6. Dieron atención a mi problemática o solicitud. |  |  |  |  |  |
| 7. La atención que recibo en la oficina de servicio social es respetuosa o cordial. |  |  |  |  |  |
| 8. Mantiene una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en su oficina. |  |  |  |  |  |
| 9. La oficina de Servicio Social gestiona ante dependencias espacios para desarrollar mis actividades. |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**

# ENCUESTA DE SERVICIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIA O USUARIO (opcional):** | | **PROGRAMA EDUCATIVO:**  **:** |
| **SERVICIO:** | **SERVICIOS ESCOLARES** | **FECHA:** |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Me informa oportunamente sobre el horario de atención de oficina. | **5** | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |  |  |  |  |
| 2. Me dan a conocer los tiempos máximos de entrega de los trámites que realiza. |  |  |  |  |  |
| 3. Se respetan los tiempos máximos de entrega de los trámites que solicito. |  |  |  |  |  |
| 4. Me proporcionan atención adecuada en el servicio. |  |  |  |  |  |
| 5. Me brindan asesoría adecuada cuando lo solicito. |  |  |  |  |  |
| 6. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio. |  |  |  |  |  |
| 7. El personal se dirige con respeto hacia mi persona durante mi trámite. |  |  |  |  |  |
| 8. Mantienen una relación cordial conmigo durante todo el tiempo en que me otorga el servicio. |  |  |  |  |  |
| 9. El personal me brindó el apoyo necesario para concluir el trámite del servicio solicitado. |  |  |  |  |  |

**COMENTARIOS:**