



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO: REUSE01

REVISIÓN: 00

ELABORÓ: USE01

APROBÓ: ADM01

El siguiente cuestionario tiene como finalidad medir el grado de satisfacción que tienes, en relación con los Servicios de Apoyo a los Estudiantes que te ofrece la universidad. Entendiendo estos servicios como aquellas acciones que van encaminadas a favorecer tu desarrollo integral. La información que nos proporciones es de carácter estrictamente confidencial.

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE GUANAJUATO

NOMBRE DEL ALUMNO: _____

NIVEL: 5A.

NOMBRE DE LA CARRERA QUE ESTUDIA: _____

CUATRIMESTRE QUE CURSA: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

TELÉFONO: _____

Señala con el número tu nivel de satisfacción de acuerdo a la siguiente escala de valores: Muy Bien = 5, Bien = 4, Regular = 3, Mal = 2, Pésimo = 1; o bien No Aplica = 0.

Favor de no dejar los espacios sin respuesta.

N°	ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES EN SU DESARROLLO PERSONAL Y PEDAGÓGICO.	Opción
1	Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:	
2	El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	
3	El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	
4	Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:	
Comentarios:		
ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y FACILITAN EL CONOCIMIENTO DE LAS ARTES, TALES COMO LA DANZA, MÚSICA, TEATRO.		Opción
5	Las opciones que me ofrece la Universidad en cuanto a talleres artísticos son:	
6	El desempeño del profesor asignado al taller artístico es:	
7	La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:	
8	El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:	
9	La atención recibida por parte del departamento fue:	
Comentarios:		
ATENCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA SALUD.		Opción
Interna		
10	La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	
11	El horario de atención del consultorio lo califico como:	

12	La limpieza e higiene del servicio médico me parece:	
13	Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	
14	El tiempo que espero para recibir atención médica es:	
Externa		
15	La oportunidad con que recibo la información sobre el trámite de inscripción al IMSS es:	
16	La atención que me brindó el personal de la UPG, que realiza el trámite del IMSS fue:	
Comentarios:		
FOMENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS		Opción
17	En general, el desempeño de los entrenadores deportivos me parece:	
18	Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen:	
19	El material deportivo con que cuenta el departamento de deportes lo califico como:	
20	El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la universidad es:	
Comentarios:		
ACTIVIDADES SISTEMÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y APOYO EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y ACADÉMICO DE ALUMNO		Opción
Tutoría		
21	¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?	
22	En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento ¿qué interés muestra el tutor?	
23	La capacidad que tiene el tutor para orientarlo en metodología y técnicas de estudio, la considera:	
24	La capacidad del tutor para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta:	
25	El dominio que tiene el tutor de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está	
26	¿Cómo ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	
27	¿El programa de tutoría, lo considera que está?	
Asesoría Académica		
28	¿La capacidad que tiene el asesor para resolver dudas académicas, la considera?	
29	Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del profesor es:	
30	El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:	
31	La asesoría académica aclara mis dudas:	
Comentarios:		
SERVICIO DE ALIMENTOS		Opción
32	La atención que recibo en la cafetería, es:	
33	La variedad y el sabor de los alimentos que ofrece la cafetería es:	
34	El tiempo que espero para recibir el servicio es:	
35	La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	
36	Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	

Comentarios:		
ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL CRECIMIENTO PERSONAL, A TRAVÉS DE PLÁTICAS, TALLERES, CONFERENCIAS, ETC.		Opción
37	Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	
38	Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	
39	Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	
40	Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	
41	El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	
Comentarios:		
APOYO BIBLIOGRÁFICO PARA COMPLEMENTO O REFUERZO DEL APRENDIZAJE		Opción
42	El servicio y la actitud del personal que me atiende es:	
43	El número de títulos de libros y ejemplares disponibles en la biblioteca, satisface las necesidades de mi carrera:	
44	La distribución, ordenamiento y clasificación de los títulos de libros y ejemplares de la biblioteca los califico como:	
45	El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	
46	El material electromagnético (CD-R, Videos, DVD´s, etc.) responde a mis necesidades:	
47	El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta:	
48	Los servicios tales como: préstamos de libros, fotocopiado y otros que ofrece la biblioteca satisfacen mis necesidades:	
49	El número de computadoras conectadas a Internet, disponibles en la biblioteca, es suficiente para satisfacer mis necesidades:	
Comentarios:		
INSTALACIONES ADECUADAS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES CURRICULARES		Opción
50	El número de computadoras disponibles en la UPG satisface la demanda de los estudiantes:	
51	El software instalado en los laboratorios satisface mis necesidades:	
52	El servicio de impresión para los alumnos es:	
53	El servicio de escáner para los alumnos es:	
54	El horario del los laboratorios responde a mis necesidades:	
55	El número de aulas y laboratorios existentes en la universidad lo considero:	
56	Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	
57	Los cubículos destinados a los profesores, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:	
58	El apoyo técnico recibido fue:	
Comentarios:		
TRASLADO DE LOS ESTUDIANTES A LA UNIVERSIDAD		Opción
59	Las rutas actuales son suficientes para trasladarme a la institución:	
60	El transporte público cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitamos:	
61	Los conductores de transporte público respetan las tarifas de descuento para estudiantes:	
62	El desempeño en general de los conductores es:	

Comentarios:		
ESPACIOS DE EXPRESIÓN CON LOS ALUMNOS, TALES COMO: RADIO, REVISTA, ETC.		Opción
63	Los medios de expresión de la universidad son adecuados para mí:	
64	Considero que los medios de expresión son suficientes:	
65	A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:	
66	Los medios de expresión de los estudiantes contribuyen a mi propia identificación:	
Comentarios:		
ESTÍMULOS AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ALUMNOS		Opción
67	Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	
68	La difusión en cuanto al tipo de beca es:	
69	La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	
70	Las solicitudes son fáciles de llenar:	
71	El horario de atención es:	
72	El trato que he recibido en los trámites de beca es :	
Comentarios:		
BOLSA DE TRABAJO		Opción
73	Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:	
74	El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:	
75	El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	
Comentarios:		
CONTROL ESCOLAR		Opción
76	Los tiempos establecidos para la entrega de documentos es:	
77	La orientación y atención recibida fue:	
78	El trato que me brindó el personal que me atendió estuvo:	
Comentarios:		
VINCULACIÓN		Opción
79	La atención recibida por parte del departamento fue:	
80	La instrucción sobre el llenado del formato para el Servicio Social, así como el proceso a seguir fue:	
81	La instrucción y orientación sobre el llenado del formato para realizar la estancia, así como el proceso a seguir fue:	
82	La instrucción sobre el llenado del formato para llevar a cabo la estadía, así como la orientación para seguir el proceso fue:	
Comentarios:		
DIRECCIÓN DE CARRERA		Opción
83	La orientación y resolución de dudas generales sobre trámites administrativos por parte del director fue:	
84	El trato y orientación por parte de la asistente de carrera fue:	

Comentarios:		
LABORATORIOS		Opción
85	Existe la disponibilidad de equipos y materiales para realizar mis actividades y prácticas académicas:	
86	Las instalaciones físicas del laboratorio son seguras y cómodas:	
87	Los horarios de servicio son adecuados:	
88	Se difunden y son claras las normas de seguridad e higiene en el laboratorio:	
89	El personal del laboratorio que me atendió se condujo con amabilidad y respeto:	
Comentarios:		
LIMPIEZA		Opción
90	La limpieza de los pasillos de acceso y andadores está :	
91	La limpieza en los sanitarios está:	
92	La disponibilidad de los consumibles (jabón, papel, etc.) en los sanitarios es:	
93	La amabilidad y cortesía del personal de limpieza cuando se les solicita algo es:	
Comentarios:		
VIGILANCIA		Opción
94	Consideras que el servicio de seguridad y vigilancia es:	
95	El personal de seguridad realiza rondines dentro de la UPG en diferentes horarios, consideras que la forma de hacerlo es:	
96	La amabilidad y cortesía del personal de Seguridad cuándo se les solicita algo es:	
Comentarios:		
VISIÓN GENERAL		Opción
97	Apoyándose en todo lo anterior que valor daría de forma global a los Servicios al Estudiante:	
Comentarios para mejorar los servicios:		

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!