

 TABASCO	Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

Control de emisión		
Elaboró	Revisó	Autorizó
Jefe de Planeación y Evaluación	Subdirección Administrativa	Directora(o) de la Escuela Graciela Pintado de Madrazo
Fecha: Febrero 12, 2025	Fecha: Febrero 12, 2025	Fecha: Febrero 12, 2025

	Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimados Estudiantes:

En nuestra Escuela tenemos 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 su opinión, por lo que se 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

LA DIRECCIÓN

INSTRUCCIONES:

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece la escuela. En cada una califique según la experiencia que tenga, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anote la calificación que le asigna usted a su 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

2. Si desea expresar algún comentario, sugerencia o recomendación utilice el espacio destinado para ello.

GRACIAS

	<p>Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2</p>		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

Estudiante: _____ **FECHA:** _____

Biblioteca	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado de consulta.					
2. La información con la que cuenta me apoya en las asignaturas que curso.					
3. Siempre encuentro por lo menos un ejemplar disponible de la bibliografía señalada en las asignaturas que curso.					
4. La bibliografía de la que se dispone es actualizada.					
5. Se me proporciona atención adecuada en caso de buscar determinado libro.					
6. Me orientan adecuadamente para encontrar en caso de carencia, libros equivalentes al requerido.					
7. Tienen disposición para atenderme cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su apoyo.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante mi estancia					

COMENTARIOS:

	<p>Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2</p>		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

Departamento de académico	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado de atención.					
2. Me proporciona información necesaria para el manejo de mis cursos de la licenciatura.					
3. Me da orientación adecuada cuando requiero realizar trámites en la escuela.					
4. Me orienta acerca de desarrollo del plan de estudios de la licenciatura.					
5. Me da información necesaria para realizar las prácticas.					
6. Me proporciona información sobre el proceso para la reinscripción.					
7. Me orientan para resolver situaciones de tipo académico.					
8. Me dan la orientación necesaria para la realización de trámites de titulación.					
9. Me proporciona información sobre el calendario escolar.					

COMENTARIOS:

	<p>Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2</p>		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

Recursos financieros	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. Me proporcionan una lista actualizada de los costos de los diferentes trámites.					
3. El tiempo de espera para pagar en caja es aceptable.					
4. El personal de Recursos Financieros atiende las peticiones que le hago.					
5. El personal de Recursos Financieros siempre me cobra el concepto correcto.					
6. Me proporcionan asesoría adecuada cuando desconozco qué o cuánto pagar.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su servicio.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante todo el tiempo en que me otorga el servicio.					

COMENTARIOS:

	<p>Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2</p>		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

Laboratorio de computo

	5	4	3	2	1
1. El Servicio de Cómputo tiene un horario adecuado.					
2. Siempre hay máquinas disponibles para realizar mi trabajo.					
3. Siempre tengo disponible una conexión de Internet.					
4. Me proporcionan atención adecuada en el servicio de Internet.					
5. Me proporcionan atención adecuada en caso de presentarse fallas en el equipo que se me asignó.					
6. Me proporcionan asesoría adecuada para resolver mis dudas sobre el uso de software.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito cualquier servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito información.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en las instalaciones.					

COMENTARIOS:



Nombre del documento:
Encuesta de Satisfacción del
Estudiante.
ISO 21001 y 9001
5.1.2 y 9.2



Código: CA-MC-A010

No. de Revisión: 0

Servicio Social

	5	4	3	2	1
1. La oficina de Servicio Social tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. La oficina de Servicio Social me ofrece un catálogo de escuelas en donde pueda realizarlo.					
3. La oficina de Servicio Social me gestiona apoyos para desarrollar mis actividades.					
4. Me proporcionan atención adecuada cuando realizo mis trámites.					
5. Me apoyan adecuadamente en la búsqueda, en caso de no tener en donde hacerlo.					
6. Me proporcionan asesoría para desarrollar en forma adecuada el Servicio Social.					
7. Me atienden en forma inmediata al solicitar información.					
8. Me atienden en forma amable al solicitar información del Servicio Social.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en su oficina.					

COMENTARIOS:

	<p>Nombre del documento: Encuesta de Satisfacción del Estudiante. ISO 21001 y 9001 5.1.2 y 9.2</p>		Código: CA-MC-A010
			No. de Revisión: 0

Servicios Escolares

	5	4	3		2	1
1. El Departamento de Control Escolares tiene un horario adecuado de atención.						
2. El tiempo de respuesta a mis solicitudes es rápido.						
3. El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es adecuado.						
4. Me proporcionan atención adecuada en el servicio.						
5. Me proporcionan información adecuada en caso de que se la solicite.						
6. Me orientan adecuadamente cuando se lo solicito.						
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.						
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su apoyo.						
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en el departamento.						

COMENTARIOS:
