



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Carrera: _____

Fecha: _____

Grupo: _____ Sexo: Mujer _____ Hombre _____ Turno: Matutino _____
Vespertino _____

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción y percepción de los usuarios que han recibido los servicios que ofrece la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.

La respuesta que elijas de manera honesta es muy importante para mejorar la calidad de los servicios de la UNEVE.

Instrucciones: Seleccione sólo una opción para cada pregunta y márcala con una "X".

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

| SERVICIOS ACADÉMICOS: | A | B | C | D | E |
|--|---|---|---|---|---|
| 1.- ¿El trato que recibió de sus profesores es respetuoso? | | | | | |
| 2.- ¿Considera que los métodos de enseñanza-aprendizaje son didácticos? | | | | | |
| 3.- ¿El apoyo de las tutorías le resulta útil? | | | | | |
| 4.- ¿El apoyo de las asesorías le resulta útil? | | | | | |
| 5.- ¿De acuerdo con los contenidos de cada materia considera que se impartió el 95% de los temas? | | | | | |
| 6.- ¿Considera que se cumplió con el 85% de las horas clase programadas? | | | | | |
| 7.- ¿Recibes retroalimentación por parte de los profesores de las diferentes actividades desarrolladas en clase? | | | | | |
| 8.- ¿La imagen de los profesores es adecuada? | | | | | |
| 9.- ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | |

| SERVICIOS ESCOLARES: | A | B | C | D | E |
|---|----|---|---|----|---|
| 1.- ¿Considera que el Departamento de Servicios Escolares tiene un horario adecuado de atención? | | | | | |
| 2.- ¿El tiempo de espera para ser atendido es adecuado? | | | | | |
| 3.- ¿Le proporcionaron información necesaria? (en caso de haberla solicitado). | | | | | |
| 4.- ¿Le atienden en forma amable, cuando solicita un servicio? | | | | | |
| 5.- ¿La atención en periodos de inscripción y reinscripción es buena? | | | | | |
| 6.- ¿Conoce la modalidad de respuestas rápidas vía WhatsApp? (Tel. 55 1287 2285) | SI | | | NO | |
| 7.- De ser afirmativa la respuesta anterior. ¿Considera que las respuestas han sido de ayuda? | | | | | |
| 8.- ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | |

¡Gracias por tu opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN: | A | B | C | D | E |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Obtuvo un trato amigable/ cortés/ profesional/ comprometido, del personal administrativo que lo atendió en el Departamento de Vinculación y Difusión? | | | | | |
| 2. ¿La información proporcionada sobre como poder realizar su trámite de ingreso o término servicio social fue útil? | | | | | |
| 3. ¿El Departamento de Vinculación y Difusión le informó sobre las instituciones en dónde pueda realizar su servicio social? | | | | | |
| 4. ¿El tiempo de espera para realizar el trámite de servicio social fue el adecuado? | | | | | |
| 5. ¿El Departamento de Vinculación y Difusión le oriento adecuadamente durante el trámite de servicio social? | | | | | |
| 6. ¿Es probable que recomiende al personal del Departamento de Vinculación y Difusión? | | | | | |
| 7.- ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | |

DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS:

1. ¿Obtuvo un trato amigable/ cortés/ profesional/ comprometido del personal administrativo que le atendió en el Departamento de Actividades Culturales y Deportivas?

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

2. ¿El personal administrativo que le atendió en el Departamento de Actividades Culturales y Deportivas le oriento adecuadamente durante el trámite de inscripción al taller?

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

3. ¿A través de que medio obtuviste conocimiento de las actividades culturales que se realizan en la UNEVE?

A= Página UNEVE

B = Compañeros

C= Carteles, propaganda, etc.

4. ¿A que taller cultural o deportivo se inscribió?

- a) Artes marciales mixtas
- b) Lima lama
- c) Bádminton
- d) Yoga
- e) Teatro
- f) Dibujo
- g) Danza Folklórica
- h) Coro
- i) Ensamble musical

¡Gracias por tu opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

j) Fotografía

5.- ¿El trato que recibió del profesor que impartió el taller fue respetuosa?

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

6. ¿Es probable que recomiendes los talleres culturales y deportivos que ofrece la UNEVE?

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

7. ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mejorar la calidad de nuestro servicio?

| DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE EGRESADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA: | A | B | C | D | E |
|--|----|---|----|---|---|
| 1.- ¿Obtuvo un trato amigable/ cortés/ profesional/ comprometido del personal administrativo que le atendió en el Departamento de Seguimiento de Egresados y Educación Continua? | | | | | |
| 2.- ¿La información que recibió para realizar su trámite le fue útil? | | | | | |
| 3.- ¿El Departamento de Seguimiento de Egresados y Educación Continua lo oriento adecuadamente durante el trámite de titulación y seminario? | | | | | |
| 4.- ¿Es probable que recomiende la educación continua en la UNEVE? | | | | | |
| 5.- ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mejorar la calidad de nuestro servicio? | | | | | |
| SERVICIOS DE LABORATORIO DE CÓMPUTO: | SI | | NO | | |
| 1.- ¿Hace uso del laboratorio de cómputo? (¿La respuesta es sí, Conteste de la pregunta 2 a la 6 de éste apartado) | | | | | |
| | A | B | C | D | E |
| 2.- ¿El Servicio de cómputo tiene un horario adecuado? | | | | | |
| 3.- ¿El equipo disponible es adecuado para realizar sus trabajos o tareas? | | | | | |
| 4.- ¿Le proporcionan atención adecuada en caso de presentarse fallas en el equipo que se le asignó? | | | | | |
| 5.- ¿Le atienden en forma oportuna cuando solicita cualquier servicio? | | | | | |
| 6.- ¿Le atienden en forma amable cuando solicita información? | | | | | |
| 7. ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | |

¡Gracias por tu opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| SERVICIOS GENERALES (VIGILANCIA): | A | B | C | D | E | | | | | |
|--|----|---|----|---|---|--|--|--|--|--|
| 1.- ¿Qué tan común es que los vigilantes revisen que porte su credencial y uniforme correcto a la entrada de la universidad? | | | | | | | | | | |
| 2.- ¿Los vigilantes portan su uniforme y credencial? | | | | | | | | | | |
| 3.- ¿Los vigilantes se dirigen con respecto hacia usted? | | | | | | | | | | |
| 4.- ¿La presencia de los vigilantes le da seguridad en la universidad? | | | | | | | | | | |
| 5.- ¿Los vigilantes le brindan una buena atención? | | | | | | | | | | |
| 6.- ¿Considera que los vigilantes desempeñan su función de manera adecuada? | | | | | | | | | | |
| 7.- ¿Considera que los vigilantes cuentan con preparación para el puesto que desempeñan? | | | | | | | | | | |
| 8.- ¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | | | | | | |
| SERVICIOS GENERALES (CAFETERÍA) | SI | | NO | | | | | | | |
| 1.- ¿Haced uso del servicio de cafetería? (Si la respuesta es SI, contesta de la pregunta 2 a la 10 de este apartado) | | | | | | | | | | |
| | A | B | C | D | E | | | | | |
| 2.- ¿Consideras el servicio de cafetería como una buena opción para consumir alimentos? | | | | | | | | | | |
| 3.- ¿La atención por parte de todo el personal es eficiente? | | | | | | | | | | |
| 4.- ¿El personal de la cafetería se dirige a usted con atención y respeto? | | | | | | | | | | |
| 5.- ¿Se cuenta con calidad de los alimentos en la cafetería? | | | | | | | | | | |
| 6.- ¿Las instalaciones están limpias y son adecuadas para el servicio? | | | | | | | | | | |
| 7.- ¿La información de costos y productos que ofrece la cafetería está a la vista? | | | | | | | | | | |
| 8.- ¿Consideras que el menú tiene una amplia variedad? | | | | | | | | | | |
| 9.- ¿Consideras que el tiempo de atención en la entrega de órdenes es el adecuado? | | | | | | | | | | |
| 10.- ¿Cuál es el tiempo promedio que tardas en pagar y recibir tu orden? (Escribir en minutos) | | | | | | | | | | |
| 11.- ¿Tienes alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

| SERVICIOS GENERALES (LIMPIEZA) | A | B | C | D | E |
|--|---|---|---|---|---|
| 1.- ¿El personal mantiene un servicio de limpieza constante en las instalaciones? | | | | | |
| 2.- ¿Las instalaciones de la UNEVE están considerablemente limpias cuando las utiliza? | | | | | |
| 3.- ¿El personal se dirige a usted de manera amable y respetuosa? | | | | | |

¡Gracias por tu opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 4.- ¿Los sanitarios están limpios? | | | | | |
| 5.- ¿El personal de limpieza es amable? | | | | | |
| 6.- ¿En general las instalaciones de la universidad se encuentran limpias? | | | | | |
| 7.- ¿Tiene usted alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? | | | | | |
| BIBLIOTECA | | | | | |
| Marca con una X si perteneces a: | | | | | |
| a) Profesorado | | | | | |
| b) Alumnado | | | | | |
| Carrera | | | | | |
| a) Licenciatura en Acupuntura Humana Rehabilitatoria | | | | | |
| b) Licenciatura en Quiropráctica | | | | | |
| c) Licenciatura en Gerontología | | | | | |
| d) Licenciatura en Humanidades-Empresa | | | | | |
| e) Licenciatura en Gastronomía Nutricional | | | | | |
| f) Ingeniería en Logística Aeroportuaria | | | | | |
| g) Ingeniería en Comunicación Multimedia | | | | | |
| Semestre | | | | | |
| a) Primero | | | | | |
| b) Segundo | | | | | |
| c) Tercero | | | | | |
| d) Cuarto | | | | | |
| e) Quinto | | | | | |
| f) Sexto | | | | | |
| g) Séptimo | | | | | |
| h) Octavo | | | | | |
| i) Servicio Social | | | | | |
| j) Prácticas Profesionales | | | | | |
| Sexo | | | | | |
| a) Mujer | | | | | |
| b) Hombre | | | | | |
| Turno | | | | | |
| a) Matutino | | | | | |
| b) Vespertino | | | | | |
| c) Sabatino | | | | | |
| 1.- ¿Por qué medio se enteró de los servicios bibliotecarios virtuales? | | | | | |
| a) Página UNEVE | | | | | |
| b) Redes sociales | | | | | |

¡Gracias por tu opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| |
|---|
| c) Catedráticos d) Pláticas Informativas |
| 2.- ¿El uso que hace de la obra es...? a) Para el ocio b) Profesional c) Didáctico d) Otros |
| 3.- ¿Qué formato prefieres consultar? a) HTML b) PDF c) Audio d) Multimedia e) Físico |
| 4.- ¿Qué áreas suele consultar más en la Biblioteca física o virtual? a) Quiropráctica, Acupuntura, Gerontología b) Humanidades - Empresa, Gastronomía c) Multimedia, Logística aeroportuaria d) Filosofía, Psicología, Emprendimiento e) Física, Contabilidad, Cálculo, Álgebra f) Administración, Diccionarios g) Tesis, Revistas, CD h) Biología, Bioquímica, Fisiopatología, Embriología y Epidemiología i) Herbolaría, Nutrición, Fisiología j) Ética, Bioética, Genética, Microbiología, Química k) Farmacología, Biomecánica, Histología l) Historia, Literatura m) Otros |
| 5.- ¿Cómo considera la accesibilidad y disponibilidad de la Biblioteca Virtual? a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Poco satisfecho d) No satisfecho |
| 6.- ¿Con que frecuencia utiliza los servicios Bibliotecarios Virtuales? a) Diario b) 1 a 3 veces a la semana c) 4 a 5 veces a la semana d) Solo en exámenes |

¡Gracias por tu opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| |
|--|
| e) Otros |
| 7.- ¿En qué horario utiliza los servicios de la Biblioteca física y virtual? a) Mañana b) Tarde c) Noche |
| 8.- ¿Desde donde accede a la Biblioteca Virtual? a) Hogar b) Casa, amigos, familiares c) Otro |
| 9. Explique: ¿Qué tipo de contenidos le gustaría que incorporáramos a los servicios Virtuales y Físicos en la Biblioteca? |
| 10- Obtuvo un trato profesional del personal que lo atendió a) Nunca b) Casi Nunca c) Regularmente d) Casi Siempre e) Siempre |
| 11.- ¿Tiene usted alguna recomendación o comentario que nos permita mantener la calidad de nuestro servicio? — |

GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y SOPORTE CON EL LLENADO DE ESTE FORMULARIO, SU
OPINIÓN ES VALIOSA Y NOS PERMITIRA SEGUIR BRINDANDO UN SERVICIO DE
CALIDAD.

¡Gracias por tu opinión!