



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Titulación

ESTIMADA(O) USUARIA(O): La UACH solicita tu amable colaboración para contestar este cuestionario con el que se pretende medir el **grado de satisfacción** de los usuarios con respecto a la calidad del proceso de **Titulación** y con ello poder planear acciones tendientes a su mejora.

Por favor, valora marcando con una **X**, tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso de Titulación:

1. Sobre el personal que te atendió	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
1.1 Amabilidad y cortesía en el trato dado a los usuarios.	①	②	③	④	⑤	⑥
1.2 La orientación que te dio el personal para realizar tu trámite	①	②	③	④	⑤	⑥
1.3 Eficiencia del personal para llevar a cabo el proceso de Titulación	①	②	③	④	⑤	⑥
1.4 Me informan de manera precisa el satatus de mi proceso cuando lo solicito	①	②	③	④	⑤	⑥

2. Sobre la estructura del proceso	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
2.1 El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso aquí es esta oficina.	①	②	③	④	⑤	⑥
2.2 La información que publican en la Pagina vweb de la Universidad Autónoma de Chihuahua es suficiente y precisa para realizar el trámite que requiero	①	②	③	④	⑤	⑥

3. Sobre las instalaciones donde se llevó a cabo el proceso	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
3.1 Funcionalidad del área física donde se desarrolló el proceso	①	②	③	④	⑤	⑥
3.2 Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso	①	②	③	④	⑤	⑥
3.3 Limpieza, ventilación e iluminación del área	①	②	③	④	⑤	⑥

4. SATISFACCIÓN GENERAL	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
4.1 En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso de Titulación?	①	②	③	④	⑤	⑥
¿Por qué ? _____						

Fecha: _____

Comentarios personales o sugerencias para mejorar el proceso: _____

¡ Muchas gracias por participar con tu opinión para mejorar la calidad de nuestros procesos !