



## Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso Aplicación de Examen de Admisión (Fase Fichas)

**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 **Examen de Admisión en su Fase de Entrega de Fichas** 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 Examen de Admisión en su Fase de Entrega de Fichas:

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
<b>1. Sobre el personal que te atendió</b>						
1.1 Amabilidad y cortesía en el trato dado a los usuarios.	0	1	2	3	4	5
1.2 La orientación que te dio el personal para realizar tu trámite.	0	1	2	3	4	5
1.3 Eficiencia del personal para llevar a cabo la entrega de fichas	0	1	2	3	4	5
1.4 El manejo del tiempo durante la entrega de fichas fue apropiado	0	1	2	3	4	5

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
<b>2. Sobre el proceso de entrega de fichas</b>						
2.1 El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso fue claro	0	1	2	3	4	5
2.2 La información que se publica en la página web de la Universidad Autónoma de Chihuahua es precisa y suficiente para realizar el proceso	0	1	2	3	4	5
2.3 La entrega de fichas fue en los días y horarios indicados	0	1	2	3	4	5

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
<b>3. Sobre las instalaciones donde se llevó a cabo el proceso</b>						
3.1 Funcionalidad del área física donde se desarrolló la entrega de fichas	0	1	2	3	4	5
3.2 Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso	0	1	2	3	4	5
3.3 Limpieza, ventilación e iluminación del área	0	1	2	3	4	5

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
<b>4. SATISFACCIÓN GENERAL</b>						
4.1 En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso de Examen de Admisión en su Fase de Entrega de Fichas?	0	1	2	3	4	5

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Comentarios personales o sugerencias para mejorar el proceso:** \_\_\_\_\_

---

---

---

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