



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Becas

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 **Becas** 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 Becas:

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

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
2. Sobre la estructura del proceso						
2.1 El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso	①	②	③	④	⑤	
2.2 La información que publican en la Pagina Web de la Universidad Autónoma de Chihuahua es suficiente y precisa para realizar el trámite	①	②	③	④	⑤	
2.3 Cumplen con el plazo que me indican para la entrega de lo solicitado (Resolución de Beca, aclaración de dudas o datos etc.)	①	②	③	④	⑤	

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

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

¿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 !