# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CULIACÁN

# ENCUESTA DE SERVICIO

# Estimado(a) Estudiante:

En nuestro Instituto Tecnológico tenemos la misión y 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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DIRECTOR (A)

**INSTRUCCIONES:**

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece en el Instituto Tecnológico. 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:

1



2



3



4



5



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

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

**GRACIAS**

**ENCUESTA DE SERVICIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO(opcional):** | (1) | **CARRERA:** | (2) |
| **SERVICIO:** | **CENTRO DE INFORMACIÓN** | **FECHA:** | (3) |

 **SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EXCELENTE** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **MUY MALA** |
| 1.- Los libros con que se cuenta cubren sus necesidades de acuerdo a las materias que cursa. | (4) | (4) | (4) | (4) | (4) |
| 2.- Los libros de los que se dispone son actualizados. |  |  |  |  |  |
| 3.-La existencia de libros es la adecuada. |  |  |  |  |  |
| 4.- El personal resuelve sus dudas e inquietudes cuando usted se las presenta |  |  |  |  |  |
| 5.- El personal es amable y atento cuando le solicita el servicio o información |  |  |  |  |  |
| 6.- Los espacios (cubículos y mesas de trabajo) son adecuados para trabajar |  |  |  |  |  |
| 7.- El horario de atención brindado es el adecuado a sus necesidades |  |  |  |  |  |
| 8.- Los horarios de atención se cumplen de acuerdo al horario publicado |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 9. Conoce la base de datos electrónicas con las que cuenta el centro de información | SI | NO |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

10.-En relación con la pregunta anterior, ¿Cómo consideras el servicio?

|  |
| --- |
| **COMENTARIOS:** |
|  **(5)** |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Anotar el nombre del (la) Estudiante |
| 2 | Anotar la carrera del (la) Estudiante |
| 3 | Anotar la fecha  |
| 4 | Anotar con una X a cada pregunta donde 5=Excelente, 4=Buena,3=Regular,2=Mala y 1=Muy mala |
| 5 | Anotar comentarios  |