

**Anexos**

• **Cuestionario Piloto. (Anexo 1)**

El objetivo de esta investigación es realizar una medición para un área de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) en cuanto a la percepción que tiene la comunidad estudiantil sobre ella, y así continuar con el proceso de mejora continua.

**EL PRINCIPAL BENEFICIO ES PARA TI, POR LO QUE ES IMPORTANTE TU COOPERACIÓN RESPONDIENDO SEGÚN TU APRECIACIÓN.**

**NOTA: NO EXISTEN RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

<b>Carrera:</b>	<b>Sexo:</b> F: _____ M: _____
<b>Edad:</b>	<b>Cuatrimestre:</b>

**Instrucciones:** Por favor marque con una **X** sus respuestas:

1.- ¿Conoce el significado de las siglas DAE?  Sí  No

2.- ¿Identificas el logo de la DAE?  Sí  No

3.- ¿Qué colores asocias con el logo de la DAE?

1.-Azul  
2.-Rojo

3.-Negro  
4.-Verde

5.-Amarillo  
6.-Gris

7.-Naranja  
8.-Otros

4.- ¿Has solicitado en la Dirección de Administración Escolar (DAE) algún tipo de servicio escolar (Ej. kárdex, constancias, trámite de baja, credencial, etc.)?  Sí  No

5.- ¿Cuál de los siguientes servicios identificas que proporciona la DAE?

1.-Registro a examen de admisión

2.-Asignación de becas

3.-Emisión de Kárdex

4.-Cuentas de correo

5.- Reinscripción

6.-Condonaciones

7.-Cedula y titulo

8.-Certificado de estudio

A continuación marque con una X el cuadro que corresponda a su opinión.

6.- Las oficinas de atención a Usuarios de la DAE son: Funcionales 1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_

7.- Existe orden y limpieza al interior de la DAE (Ej. Ventanillas, escritorios, archiveros etc.) De acuerdo 1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_

8.- Dado el servicio de la DAE las instalaciones son: Cómodas 1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_

9.-La DAE ofrece sus servicios con tecnología: De acuerdo 1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_

He percibido/ que:	TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTAL ACUERDO
10.- Mejoría en los tiempos de los servicios proporcionados:					
11.- Mejoría en la calidad de los servicios prestados:					
12.- Mejor atención del personal en los procesos:					
13.-Los trámites que realizo son sencillos:					
12.- La DAE es uniforme en todas sus oficinas y departamentos de acuerdo con el logotipo y colores: (Ej.: mobiliario, comunicación, etc.)					
13.-Todo el personal de la DAE reflejan una identidad institucional: (Ej.: uso de un uniforme, identificación del personal, etc.)					
14.- La comunicación externa de la DAE es uniforme en todas las oficinas: (Mamparas, Tableros, Carteles, Anuncios, etc.)					
15.- El mobiliario de la DAE es congruente con la imagen y colores de su logotipo: (ventanillas, sillas, escritorios)					
16.- Las instalaciones de la DAE se encuentran limpias:					
17.- El personal me asesora con amabilidad para resolver mis dudas:					