

• Cuestionario final. (Anexo 2)

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.

Carrera:	Sexo: F: _____ M: _____
Edad:	Cuatrimestre:

Instrucciones: Por favor marca con una **X** tus respuestas:

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

2.- ¿Identificas el logo DAE? Sí No

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

- | | | | |
|---------|----------|-------------|------------|
| 1.-Azul | 3.-Negro | 5.-Amarillo | 7.-Naranja |
| 2.-Rojo | 4.-Verde | 6.-Gris | 8.-Otros |

4.- ¿Has solicitado en la Dirección de Administración Escolar (DAE) algún tipo de servicio escolar? Sí No

5.- ¿Cuál de los siguientes servicios identificas que proporciona la DAE? (Marca cuantos creas necesarios)

- | | | | |
|----------------------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 1.-Registro a examen de admisión | 2.-Asignación de becas | 3.-Emisión de kárdex | 4.-Cuentas de correo |
| 5.- Reinscripción | 6.-Condonaciones | 7.-Cédula y título | 8.-Certificado de estudio |

De acuerdo a tu opinión sobre la DAE, marca con una X la línea que corresponda.

- | | | | |
|---|----------------|-------------------------------|-------------|
| 6.- Las oficinas de atención a Usuarios de la DAE son: | No funcionales | 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ | Funcionales |
| 7.- Existe orden y limpieza al interior de la DAE (Ej. Ventanillas, escritorios, archiveros etc.) | Desacuerdo | 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ | De acuerdo |
| 8.- Dado el servicio de la DAE las instalaciones son: | Incómodas | 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ | Cómodas |
| 9.-La DAE ofrece sus servicios con tecnología: | Desacuerdo | 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ | De acuerdo |

De acuerdo a los servicios que he recibido de la DAE 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:					
14.- La DAE es uniforme en todas sus oficinas y departamentos de acuerdo con el logotipo y colores: (Ej.: mobiliario, comunicación, etc.)					
15.-Todo el personal de la DAE reflejan una identidad institucional: (Ej.: uso de un uniforme, uso de gafete para identificación del personal, etc.)					
16.- La comunicación externa de la DAE es uniforme en todas las oficinas: (Mamparas, Tableros, Carteles, Anuncios, etc.)					
17.- El mobiliario de la DAE es congruente con la imagen y colores de su logotipo: (ventanillas, sillas, escritorios)					
18.- Las instalaciones de la DAE se encuentran limpias:					
19.- El personal me asesora con amabilidad para resolver mis dudas:					

20.-Tu percepción de los servicios ofrecidos por la DAE es de:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

• Libro de códigos.

Pregunta	Variable	Categoría	Código
1	Carrera	No contestó Educación y humanidades Ciencias naturales y exactas Ciencias de la salud Sociales y administrativas Ingeniería y tecnología	0 1 2 3 4 5
2	Edad	No contestó Menos de 20 Entre 21 y 23 Mas de 24	0 1 2 3
3	Sexo	No contestó Femenino Masculino	0 1 2
4	Cuatrimestre	No contestó 1-2 cuatrimestre 3-4 cuatrimestre 5-6 cuatrimestre 7-8 cuatrimestre 9-mas cuatrimestre	0 1 2 3 4 5
5	Conocimiento del significado	No contestó si no	0 1 2
6	Identificación del logo DAE	No contestó si no	0 1 2
7 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 7.6 7.7 7.8	Colores asociados al logo DAE Azul Rojo Negro Verde Amarillo Gris Naranja Otros	Para cada color No asocia asocia	0 1
8	Solicitud de servicio	No contestó si no	0 1 2
9	Identificación de los servicios proporcionados por la DAE		
9.1 9.2 9.3	Registro a examen de admisión Asignación de becas Emisión de kárdex	Para cada tipo de servicio No proporciona	0

Anexos

9.4	Cuentas de correo	Proporciona	1
9.5	Reinscripción		
9.6	Condonaciones		
9.7	Cedula y título		
9.8	Certificado de estudios		
10	Funcionalidad de las oficinas	No contestó	0
		No funcionales	1
		Poco funcionales	2
		Neutral	3
		Funcionales	4
		Muy funcionales	5
11	Orden y limpieza de las oficinas	No contestó	0
		Desacuerdo	1
		Poco acuerdo	2
		Neutral	3
		De acuerdo	4
		Muy de acuerdo	5
12	Comodidad de las oficinas	No contestó	0
		Muy incomodas	1
		incomodas	2
		Neutral	3
		Cómodas	4
		Muy cómodas	5
13	Servicios tecnológicos	No contestó	0
		Desacuerdo	1
		Poco acuerdo	2
		Neutral	3
		De acuerdo	4
		Muy de acuerdo	5
14	Tiempos de servicios		
15	Calidad de los servicios		
16	Atención del personal	No contestó	0
17	Sencillas en los tramites	Total desacuerdo	1
18	Uniformidad de la DAE	Desacuerdo	2
19	Identidad del personal de la DAE	Neutral	3
20	Uniformidad de la comunicación externa	De acuerdo	4
21	Congruencia de mobiliario DAE	Total acuerdo	5
22	Limpieza de las instalaciones DAE		
23	Accesorio del personal		
24	Percepción de los servicios ofrecidos por la DAE	1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	6
		7	7
		8	8
		9	9
		10	10