



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



FACULTAD DE PSICOLOGIA – XALAPA

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Objetivo: conocer el nivel de satisfacción del servicio prestado durante su formación como psicólogo en esta facultad.

Instrucciones: Marque con una **X** el óvalo que contenga la respuesta que más se adecue a su opinión según las siguientes categorías:

INSATISFACTORIO (a)

IN

MEDIANAMENTE SATISFACTORIO (a)

MS

SATISFACTORIO (a)

SA

I.- NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL.

1. ¿De qué forma se dio cumplimiento al reglamento vigente de la Facultad durante su estancia por el siguiente personal?

Directivos. IN MS SA

Administrativos. IN MS SA

Docentes. IN MS SA

Tutor. IN MS SA

Alumnos. IN MS SA

2. ¿De qué modo el siguiente personal dio a conocer las disposiciones, requisitos y proceso para obtener becas?

Directivos. IN MS SA

Administrativos. IN MS SA

Docentes. IN MS SA

Tutor. IN MS SA

3. ¿Cómo considera usted el comportamiento, en cuanto a sus funciones, que mostraba en esta Facultad el siguiente personal?

Directivos. IN MS SA

Administrativos. IN MS SA

Docentes. IN MS SA

Alumnos. IN MS SA

Intendencia. IN MS SA

4. ¿Cuál es la forma en que el código ético del psicólogo se lleva a cabo en el trabajo del siguiente personal?

Directivos. IN MS SA

Administrativos. IN MS SA

Docentes. IN MS SA

Alumnos. IN MS SA

Tutor. IN MS SA

II.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

5. ¿Cuál es la forma en que su pago de inscripción se vio correspondido por la formación proporcionada en la institución? IN MS SA
6. ¿Cómo considera la información que le proporcionó el siguiente personal acerca de la eficacia y eficiencia del perfil de egreso de esta carrera?
- Directivos. IN MS SA
- Administrativos. IN MS SA
- Docentes. IN MS SA
- Tutor. IN MS SA
7. ¿Cómo fue la información dada por siguiente personal en referencia al tiempo promedio para cursar el plan de estudios y obtener el título?
- Directivos. IN MS SA
- Administrativos. IN MS SA
- Docentes. IN MS SA
- Tutor. IN MS SA
8. Tomando en cuenta las opiniones y comentarios que ha escuchado en sus compañeros de generación. ¿Cómo se considera la formación proporcionada en esta Facultad? De acuerdo al plan de estudios. IN MS SA
9. Al solicitar documentos y/o servicios ante el siguiente personal; ¿Cómo se dio el proceso de estos?
- Directivos. IN MS SA
- Administrativos. IN MS SA
- Docentes. IN MS SA
- Tutor. IN MS SA

III.-PLAN DE ESTUDIOS.

10. La conjugación de teoría, práctica y desarrollo de competencias al cursar el plan de estudios fue: IN MS SA
11. ¿Cómo fue el nivel de competencias desarrollado por la curricula de experiencias educativas durante su formación? IN MS SA
12. ¿Cómo se dio la puntualidad, asistencia y apoyo hacia usted por parte del siguiente personal?
- Directivos. IN MS SA
- Administrativos. IN MS SA
- Docentes. IN MS SA
- Alumnos. IN MS SA
13. ¿De qué manera las actividades realizadas en aulas o prácticas de campo correspondieron con los objetivos, criterios de evaluación y organización previstos en los programas de las experiencias educativas? IN MS SA

IV.- PERSONAL ACADÉMICO.

14. ¿De qué forma hubo congruencia entre el perfil de docentes y las experiencias educativas a su cargo en las siguientes etapas de formación?

Área Básica. IN MS SA
Iniciación a la disciplina. IN MS SA
Área Disciplinar. IN MS SA
Área Terminal. IN MS SA

15. ¿Cómo fue el nivel teórico-práctico que mostraron los docentes en cada una de las etapas de la formación de usted?

Área Básica. IN MS SA
Iniciación a la disciplina. IN MS SA
Área Disciplinar IN MS SA
Área Terminal. IN MS SA

16. ¿Cómo considera el nivel de competencia que tuvo el personal docente para ejecutar la tarea de formar psicólogos profesionales en las siguientes etapas?

Área Básica. IN MS SA
Iniciación a la disciplina. IN MS SA
Área Disciplinar. IN MS SA
Área Terminal. IN MS SA

17. ¿Cómo se dio la distribución de docentes en el mapa curricular para las siguientes etapas?

Área Básica. IN MS SA
Iniciación a la disciplina. IN MS SA
Área Disciplinar. IN MS SA
Área Terminal. IN MS SA

18. En base a lo que vivió en las aulas; ¿Cómo considera que se dio el proceso de enseñanza-aprendizaje en las siguientes etapas?

Área Básica. IN MS SA
Iniciación a la disciplina. IN MS SA
Área Disciplinar. IN MS SA
Área Terminal. IN MS SA

19. ¿Cuál era la forma en que los maestros al asistir a cursos de actualización, congresos y seminarios compartían lo adquirido con usted?

IN MS SA

V.- TRAYECTORIA ESTUDIANTES.

20. Al momento de ingresar en esta Facultad, ¿De qué forma se le dio a conocer el perfil requerido para cursar la carrera de Psicología por el siguiente personal?

Directivos. IN MS SA
Administrativos. IN MS SA
Docentes. IN MS SA
Tutor. IN MS SA

21. ¿Forma en que los consejeros de alumnos eran elegidos y gestionaban su papel en la Facultad?

IN MS SA

22. Al asistir a congresos, seminarios y/o talleres; ¿De que forma la Facultad le apoyó en los siguientes aspectos?

- Financiamiento de autobuses. IN MS SA
- Pago de inscripciones. IN MS SA
- Justificación de faltas. IN MS SA
- Hospedaje y alimentos. IN MS SA
- Presentación de trabajos. IN MS SA
- Otro: _____ IN MS SA

23. ¿De qué forma fueron supervisadas y/o retroalimentadas las actividades o prácticas de campo que realizó usted por el siguiente personal?

- Directivos. IN MS SA
- Docentes. IN MS SA
- Responsables de las instituciones. IN MS SA
- Tutor. IN MS SA

24. ¿Cómo fue la motivación que recibía de las siguientes personas para realizar con profesionalismo y compromiso el servicio social?

- Directivos. IN MS SA
- Administrativos. IN MS SA
- Docentes. IN MS SA
- Tutor. IN MS SA
- Alumnos. IN MS SA

VI.- LÍNEAS Y ACTIVIDADES DE GENERACIÓN Y APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO.

25. ¿De qué forma las actividades de investigación dirigidas por los docentes le proporcionaron a usted herramientas adecuadas en su formación de psicólogo?

- Área Básica. IN MS SA
- Iniciación a la disciplina. IN MS SA
- Área Disciplinar. IN MS SA
- Área Terminal. IN MS SA
- Sugerencias. IN MS SA

26. ¿Forma en que se le fue permitido participar activamente en investigaciones, seminarios, cursos y talleres dirigidos por docentes de la Facultad?

- Área Básica. IN MS SA
- Iniciación a la disciplina. IN MS SA
- Área Disciplinar. IN MS SA
- Área Terminal. IN MS SA

27. ¿Cómo considera que fue la manera de exhortarlo y asesorarlo para escribir artículos, reportes, trabajos de investigación o monografías en la revista de la facultad?

- Área Básica. IN MS SA
- Iniciación a la disciplina. IN MS SA
- Área Disciplinar. IN MS SA
- Área Terminal. IN MS SA

28. ¿De qué modo los docentes compartieron con usted su experiencia profesional o sus líneas de investigación al efectuar sus cátedras?

- Área Básica. IN MS SA
Iniciación a la disciplina. IN MS SA
Área Disciplinar. IN MS SA
Área Terminal. IN MS SA

VII.- INFRAESTRUCTURA

29. ¿Cómo considera que se dio la autorización para usar el equipo de alta tecnología de la Facultad al realizar actividades académicas?

- IN MS SA

30. ¿De qué forma se dieron los siguientes aspectos en el centro de cómputo?

- Personal auxiliar competente. IN MS SA
Personal responsable competente. IN MS SA
Equipo y mobiliario. IN MS SA
Horarios de servicio. IN MS SA
Limpieza del lugar y equipo. IN MS SA

31. ¿De qué forma se dieron los siguientes aspectos en la biblioteca de la Facultad?

- Personal auxiliar competente. IN MS SA
Personal responsable competente. IN MS SA
Variedad y disposición de libros. IN MS SA
Horario de servicio. IN MS SA
Limpieza del lugar. IN MS SA
Ambiente de estudio. IN MS SA

32. ¿De qué forma aulas e inmobiliario eran mantenidos limpios, iluminados y en óptimas condiciones para desarrollar las actividades escolares?

- IN MS SA

33. ¿Cómo se efectuaba la limpieza de baños, explanada y pasillos?

- IN MS SA

VIII.- SERVICIOS INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES.

34. ¿En qué forma se dio el servicio de tutorías durante su estancia en esta Facultad?

- IN MS SA

35. ¿Cómo fue la manera en que se promovieron y desarrollaron en la Facultad actividades deportivas y recreativas para los alumnos?

- IN MS SA

36. Al requerir orientación o asesoría psicológica, el servicio prestado fue:

- IN MS SA

37. ¿Al solicitar servicios médicos como los siguientes de qué forma fueron proporcionados estos?

- CENATI.
Seguro facultativo. IN MS SA
Botiquín de la Facultad. IN MS SA
Otro: _____ IN MS SA

38. Al solicitar servicios a la Facultad por medio del consejero de alumnos. ¿Cómo fue la manera en que estos se brindaron?

- IN MS SA

39. Los servicios prestados por las áreas de atención de la Facultad de qué manera facilitaron y promovieron su formación académica:

MITIC	<input type="radio"/> IN	<input type="radio"/> MS	<input type="radio"/> SA
BIBLIOTECA	<input type="radio"/> IN	<input type="radio"/> MS	<input type="radio"/> SA
USIP	<input type="radio"/> IN	<input type="radio"/> MS	<input type="radio"/> SA
UNASPO	<input type="radio"/> IN	<input type="radio"/> MS	<input type="radio"/> SA
LABORATORIO DE PSICOBIOLOGÍA	<input type="radio"/> IN	<input type="radio"/> MS	<input type="radio"/> SA

IX.- VINCULACIÓN.

40. ¿Cómo considera que el servicio social desarrolló en usted competencias de un profesional de la psicología? IN MS SA
41. ¿De qué forma el personal directivo autorizó, se mostró flexible y orientó para que realizara su servicio social en instituciones de su complacencia e interés? IN MS SA
42. ¿De qué forma el personal directivo llevo el seguimiento de su servicio social? IN MS SA
43. Al egresar, ¿Cómo ha sido la forma en que el personal directivo de la Facultad mantuvo contacto para informarle de las oportunidades de trabajo? IN MS SA
44. ¿Cómo considera que el programa Seguimiento de Egresados ha permitido mantenerlo comunicado de congresos, eventos y ofertas laborales? IN MS SA
45. ¿Cómo fue la manera en que la Facultad ofertó posibilidades de intercambio o movilidad estudiantil? IN MS SA

X.- PROCESOS DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN.

46. ¿Cómo considera usted que el siguiente personal planeaba o promovía actividades en la facultad para mejorar su formación académica?
- | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Directivo. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Administrativo. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Docente. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Tutor. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
47. ¿De qué forma cree usted que son llevadas a cabo en la Facultad evaluaciones y mejoras al proceso de formación de psicólogos? IN MS SA
48. De forma general; ¿Cómo han sido los servicios que proporciona la Facultad de Psicología?
- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Directivo. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Administrativo. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Unidades de servicio. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Docentes. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
| Intendencia. | <input type="radio"/> IN | <input type="radio"/> MS | <input type="radio"/> SA |
49. Imagine que está a un paso de seleccionar una Facultad para estudiar Psicología; y conoce el servicio que proporcionamos ¿Se inscribiría con nosotros? SI NO

50. A partir de la evaluación de los rubros anteriores, en una escala del 1 al 10, ¿cual considera que sería su nivel de satisfacción al concluir su formación en esta facultad?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¡Gracias a usted podemos mejorar!



*Unidad de Asesoría y Servicios en
Psicología Organizacional*