



Por una excelencia académica, teológica

# Seminario Evangélico de Puerto Rico

## Oficina de Avalúo Institucional

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS RECIBIDOS

Saludos cordiales:

En el **Seminario Evangélico de Puerto Rico (SEPR)** nos esmeramos por ofrecer un servicio de excelencia. Este instrumento recoge la satisfacción del estudiantado con los servicios recibidos de las oficinas y dependencias de la Institución. Por favor responda todas las preguntas con la mayor sinceridad posible según su experiencia durante el año académico. Utilice la siguiente escala para expresar su sentir. Agradecemos toda la ayuda brindada.

**\*ESCALA:** Califique las siguientes preguntas del 1 al 3 considerando:



Excelente



Muy bueno



Promedio



Deficiente



No Aplica

**Dibuje la carita que según la escala anterior representa su satisfacción con el servicio de cada una de las oficinas del SEPR:**

1. ES FÁCIL COMUNICARSE CON LAS OFICINAS DEL SEMINARIO	OFICINA DEL PRESIDENTE	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS	BIBLIOTECA
Por teléfono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por fax	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visitando la oficina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. SERVICIO A LOS SEMINARISTAS, PASTORES Y PÚBLICO EN GENERAL	OFICINA DEL PRESIDENTE	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS	BIBLIOTECA
Sé a quién llamar para obtener la información que necesito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy satisfecho con la capacidad de los empleados para comprometerse y brindar lo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

que se espera.				
(Continuación pregunta 2) <b>SERVICIO A LOS SEMINARISTAS, PASTORES Y PÚBLICO EN GENERAL</b>	<b>OFICINA DEL PRESIDENTE</b>	<b>OFICINA DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS</b>	<b>BIBLIOTECA</b>
Estoy satisfecho con el profesionalismo del personal de la oficina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy satisfecho con la capacidad del personal para resolver problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>3. EL PERSONAL DE LAS OFICINAS DEL SEPR QUE SE OCUPA DE MIS LLAMADAS...</b>	<b>OFICINA DEL PRESIDENTE</b>	<b>OFICINA DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS</b>	<b>BIBLIOTECA</b>
Contesta el teléfono de inmediato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se identifica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es amable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me dice cuando tendrá una respuesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me devuelve la llamada a la mayor brevedad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ofrece un servicio rápido y eficiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rara vez me hace esperar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No me pone en espera por mucho tiempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maneja mi llamada de forma eficaz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce bien los servicios del Seminario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. POR FAVOR, RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS GENERALES. SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS Y SUS COMENTARIOS NOS AYUDARÁN A MEJORAR.

PREGUNTA:	SU RESPUESTA
1. ¿Hay algún servicio que le gustaría que el SEPR proporcionara en el futuro? Explique.	
2. Por favor identifique y describa sus experiencias más recientes con el personal de las oficinas del SEPR.	
3. Sírvase usar este espacio para comentarios o sugerencias sobre la forma en que el SEPR podría aumentar su satisfacción en cuanto a nuestros servicios, ofrecimientos y rendimiento total.	

**PARA PROPÓSITOS ESTADÍSTICOS:**

Fecha en que completa este cuestionario: \_\_\_\_\_

¿Es alumno del SEPR actualmente? \_\_\_\_ SI \_\_\_\_ No

Denominación a la que pertenece y sirve: \_\_\_\_\_

Se desempeña en estos momentos en el ministerio pastoral \_\_\_\_ SI \_\_\_\_ NO

Si respondió SI, cuantos años de servicio lleva en la pastoral: \_\_\_\_\_

Área geográfica donde está ubicada su iglesia: \_\_\_\_\_

¿Cuántos miembros componen su congregación local?: \_\_\_\_\_

Género: F\_\_ M\_\_

Edad: Hasta 25 años\_\_ 26 a 40\_\_ 41 a 55\_\_ Mayor de 55\_\_

Profesión / lugar de trabajo actual: \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

**\*Escala:** *excelente = 4    muy bueno = 3    promedio = 2    deficiente = 1*

Revisado octubre 2012/erh  
Revisado junio 2012/rmd  
FORM CSC-2006/Designed by LQG