



UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Proceso de Competencias

Instrucciones: Es muy importante conocer su opinión, por favor seleccione la respuesta, según la siguiente escala de valores.



1	2	3	4	5
Poco satisfactorio	Falta mejoramiento	Promedio	Por encima del promedio	Excelente

1.- Las personas con las que tiene trato durante el proceso de capacitación...

-Entiende sus necesidades _____	1	2	3	4	5
-Explora sus expectativas _____	1	2	3	4	5
-Considera sus opiniones _____	1	2	3	4	5

2.- El personal con el que trata le inspira confianza. _____	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

3.- ¿Cómo califica la atención que recibe por parte del personal encargado de capacitación?

-Lo saludan _____	1	2	3	4	5
-Sonríe _____	1	2	3	4	5
-Lo ven a los ojos _____	1	2	3	4	5
-Usa un tono de voz adecuado _____	1	2	3	4	5
-La comunicación no verbal es adecuada _____	1	2	3	4	5

4.- El servicio que le ofrece el área de capacitación...

-Cumple con sus necesidades de capacitación _____	1	2	3	4	5
-La capacitación influyo en el desempeño de su área. _____	1	2	3	4	5
-Evalúe el tiempo de entrega (DNC - capacitación otorgada) _____	1	2	3	4	5
-Los canales de comunicación son eficientes _____	1	2	3	4	5
-La capacitación cumplió con sus intereses _____	1	2	3	4	5

5.- Nivel de Satisfacción con respecto al proceso _____	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Expectativas del Cliente.

1. ¿Cómo considera que este proceso sería más eficaz a la hora de satisfacer sus necesidades?

2. ¿Cómo le gustaría que el proceso se comunicará con usted?

Nombre y Firma