



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