



## 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 influye 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 expectativas	1	2	3	4	5

5.- La competencia del personal responsable de la capacitación es adecuada con respecto al servicio que le deben brindar como cliente.  
(Educación, Formación, Experiencia y Habilidades)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6.- Nivel de Satisfacción con respecto al proceso

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7.- Nivel de satisfacción con respecto a la competencia de su personal para desempeñar su puesto.

-Educación	1	2	3	4	5
-Formación	1	2	3	4	5
-Experiencia	1	2	3	4	5
-Habilidades	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

Gracias.