# ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NOMBRE DEL EVENTO | | | | | | |
|  | | | | | | |
| INSTITUCIÓN RESPONSABLE |  | NOMBRE DEL FACILITADOR(A) | | | | |
|  |  |  | | | | |
| SEDE |  | PERIODO DE REALIZACIÓN |  | DURACIÓN |  | HORARIO |
|  |  |  |  |  |  |  |

Estimado usuario:

El Instituto Tecnológico de Zacatepec tiene el compromiso de brindar servicios con calidad, por tal motivo solicitamos su opinión a través de la presente encuesta que nos ayudará a mejorar nuestro servicio y desempeño.

Agradecemos su atención y nos ponemos a su disposición.

**INSTRUCCIONES:**

La encuesta consta de 16 afirmaciones orientadas al servicio de “CAPACITACIÓN”, para lo cual se considera una escala de calificación para el **Desempeño** del Departamento de desarrollo Académico y la **Importancia** que tiene para usted este Servicio, como se presenta a continuación:

**Escala de Calificación:**

* **Desempeño:** Califique el grado de acuerdo o desacuerdo que tenga respecto a lo que se afirma, colocando la calificación correspondiente en la columna DESEMPEÑO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 |  | 4 |  | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Excelente |  | Muy bien |  | Bien |  | Regular |  | Deficiente |

* **Importancia:** De igual manera califique la importancia que tiene para usted el aspecto del servicio tratado en cada afirmación colocando la calificación en el cuadro correspondiente en la columna IMPORTANCIA

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 |  | 4 |  | 3 |  | 2 |  | 1 |
| Lo más importante |  | Importante |  | Indiferente |  | Poco Importante |  | No importa |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| EVENTO | | | |
|  | Desempeño |  | Importancia |
| 1. Los contenidos del manual estuvieron estructurados en forma lógica y apropiada a la materia |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. La duración del evento fue la adecuada para asimilar los contenidos de la materia |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El evento cubrió sus expectativas |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El manual del participante es claro y sencillo |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El manual del participante sirvió de apoyo durante el desarrollo del curso |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. La calidad de la impresión del manual del participante es adecuada |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. Los contenidos del evento son útiles para su desempeño laboral |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACILITADOR | | | |
|  | Desempeño |  | Importancia |
| 1. El/la facilitador(a) mostró habilidad para transmitir el contenido del curso |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El/la facilitador(a) expuso de manera clara y precisa el objetivo y el temario del evento |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El/la facilitador(a) aclaró las dudas que se presentaron durante el evento |  |  |  |
| SERVICIOS | | | |
| 1. La iluminación del aula fue adecuada para el desarrollo del evento |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. La ventilación del aula fue adecuada para el desarrollo del evento |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El aula estuvo limpia durante el desarrollo del evento |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El personal organizador del evento fue cortés |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. El servicio de café fue adecuado |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. Las condiciones de los sanitarios fueron adecuadas |  |  |  |

|  |
| --- |
| Comentarios: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha: |  |  |  |
|  | Día | Mes | Año |

## Gracias por tu opinión