

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA PRUEBA PILOTO
9nos Cuatrimestre: Mayo – Agosto 2015
Mtra. María Guadalupe Pérez Márquez.



Fecha:

Grupo:

Proyecto:

Nombre de los estudiantes:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Instrucciones: Lea cada uno de los siguientes enunciados y marque con una **X** la respuesta que mejor refleje su evaluación de la prueba piloto.

Escala de evaluación: 3 Excelente, 2 Bueno, 1 Regular.

INICIO (La palabra Proceso hace referencia a las actividades necesarias para otorgar el servicio).

1. La prueba piloto dio inicio en el horario establecido.
Excelente Bueno Regular
2. Se dieron a conocer los nombres del personal de apoyo o staf.
Excelente Bueno Regular
3. Se dieron a conocer los servicios que ofrecían.
Excelente Bueno Regular
4. Se dieron a conocer los procesos sobre los cuales se trabajaría cada servicio.
Excelente Bueno Regular

DESARROLLO (La palabra Proceso hace referencia a las actividades necesarias para otorgar el servicio).

1. Los procesos fueron congruentes con los objetivos del servicio.
Excelente Bueno Regular
2. Se implementaron las estrategias establecidas en el programa.
Excelente Bueno Regular
3. El tiempo utilizado en cada proceso fue respetado y satisfactorio para los clientes.
Excelente Bueno Regular
4. Los procesos son atractivos y adecuados para los clientes.
Excelente Bueno Regular
5. Se utilizaron herramientas adecuadas para otorgar el servicio.
Excelente Bueno Regular
6. Se promovió el trabajo en equipo.
Excelente Bueno Regular
7. Resalto la organización del personal.
Excelente Bueno Regular
8. Manejo variedad y originalidad de los materiales utilizados para otorgar el servicio.
Excelente Bueno Regular
9. Se observó en cada personal de apoyó la capacidad para otorgar el servicio.
Excelente Bueno Regular
10. La actitud de los organizadores fue.

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA PRUEBA PILOTO
9nos Cuatrimestre: Mayo – Agosto 2015
Mtra. María Guadalupe Pérez Márquez.



- | | | |
|---|-------|---------|
| Excelente | Bueno | Regular |
| 11. La atención a los participantes fue. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 12. Cada organizador respeto y cumplió con sus funciones. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 13. Recuperaron las experiencias de los participantes. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |

CIERRE

- | | | |
|--|-------|---------|
| 1. Tomaron las experiencias de algunos clientes para ampliar las de otros. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 2. Obtuvo información de los clientes para realizar un seguimiento. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |

EVALUACIÓN DEL INSTRUCTOR (Guía, capacitador, animador).

- | | | |
|--|-------|---------|
| 1. Se presentó el instructor. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 2. Su lenguaje fue claro. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 3. Se mostró amable y considerado con los clientes. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 4. Se mostró accesible con las necesidades de los clientes. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 5. Mostro amplio conocimiento de los servicios que ofrecía. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 6. Motivo en todo momento al personal de apoyo en la realización de sus funciones. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |

MATERIAL DE TRABAJO

- | | | |
|---|-------|---------|
| 1. El material utilizado para otorgar el servicio fue novedoso. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 2. Utilizo material complementario para maximizar la experiencia de los clientes. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 3. Se explicó la utilidad del material y la forma en que habría de utilizarse. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 4. El material respalda la calidad del servicio. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |
| 5. El material fue fácil de manipular durante el servicio. | | |
| Excelente | Bueno | Regular |

OBSERVACIONES O SUGERENCIAS:

SUMATORIA:

PROMEDIO: