



CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Fecha de elaboración\_\_\_\_\_

Este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión con respecto a sus necesidades de capacitación. La utilidad de este ejercicio dependerá de la veracidad de sus respuestas.

Nombre de la empresa:\_\_\_\_\_

Dirección:\_\_\_\_\_

Correo electrónico:\_\_\_\_\_

Responsable de capacitación:\_\_\_\_\_

Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas: **S**=Siempre **CS**=Casi siempre **EV**=Eventualmente **AV**=A veces **N**=Nunca  
Marque con una X según corresponda.

1	Administración/Vision de negocio					
1.1	Objetivos	S	CS	EV	AV	N
a	¿Tiene los objetivos y metas generales por escrito?					
b	¿Cuenta con los objetivos y metas por área?					
1.2	Planes					
a	¿Cuenta con planes para lograr objetivos detallados?					
b	¿El personal participa en la planeación?					
1.3	Organización					
a	¿Tiene el organigrama general de la empresa?					
b	¿Tiene la misión y la visión definidas y por escrito?					
c	¿Es conocida por el personal?					
d	¿Cuenta con la descripción de puestos por escrito?					
e	¿Las responsabilidades y deberes están claramente asignados?					
f	¿Están determinadas las competencias laborales que se requieren para cada puesto?					
g	¿La selección de candidatos está enfocada en la contratación de personal con las competencias requeridas por el puesto?					
1.4	Liderazgo					
a	¿La responsabilidad para dirigir y tomar decisiones es aceptada por el personal?					
b	¿Existe un sistema de evaluación del desempeño de las jefaturas y gerencias?					
c	¿Tienen los jefes y gerentes las habilidades para establecer relaciones interpersonales adecuadas?					
d	¿El trabajo en equipo es funcional?					
1.5	Políticas y procedimientos					
a	¿Las políticas y los procedimientos están establecidos por escrito?					
b	¿Existen indicadores de rendimiento para cada una de las áreas de la empresa?					
1.6	Toma de decisiones					
a	¿Tiene una metodología en la toma de decisiones?					
b	¿Cuenta con los canales de comunicación adecuados?					

2	Servicio					
2.1	Atención al cliente					
a	¿Conoce el personal los requerimientos de sus clientes internos y externos?					
b	Si se reciben quejas, ¿toman decisiones concretas para corregir y prevenir?					
c	¿Existe un responsable de esa área?					
2.2	Calidad					
a	¿Están definidos los parámetros de calidad para el servicio o producto?					
b	¿Revisa la calidad de los productos que adquieren con sus proveedores?					
2.3	Tecnología					
a	¿El personal conoce y usa los equipos de forma eficiente?					
b	¿Se actualizan en los avances que hay en el mercado en este aspecto?					
3	Gestión del personal					
a	¿Ha evaluado el clima laboral?					
b	¿La rotación de personal es similar a otras empresas del sector?					
c	¿Las relaciones sindicato-empleador son adecuadas?					
d	¿Cuenta con un sistema de pago establecido con criterios claros?					
e	¿Tiene un diseño de evaluación del desempeño?					
f	¿La empresa cuenta con equipo de seguridad?					
g	¿Se fomenta la cultura de seguridad entre los empleados?					
h	¿La empresa opera en condiciones de orden y limpieza?					
4	Entrenamiento y Capacitación					
a	¿Están definidas las necesidades de capacitación?					
b	¿Cuenta con un programa organizacional de capacitación?					
c	¿Evalúa los resultados de la capacitación?					
d	¿Determina indicadores de mejora para ser alcanzados después de los cursos?					
e	¿La capacitación contempla las competencias laborales que se requieren en los puestos de trabajo?					
	Cursos que sugiere que tome su personal					
	¿Por qué?					

Nombre del encuestado:\_\_\_\_\_

Puesto:\_\_\_\_\_