

RD 0047
24/01/14

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOME"

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"PLAN DE LA EVALUACION DE LA PERCEPCION DEL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL MARCO DE LA MEJORA DE LA CALIDAD
HONADOMANI SAN BARTOLOME - 2014"

Lima, enero - 2014



Dr. Edson Valvidia Vera
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Lic. María Teresa García Ayala
Jefa de la Unidad de Mejora Continua de la Calidad

Elaborado por:
Dr. Vicente Leandro Cruzate Cabrejos
Unidad de Seguridad del paciente
Dr. Jorge Meza Zaragoza
Residente de Gestión en salud



INDICE

- I. PRESENTACION
- II. ANTECEDENTES
- III. JUSTIFICACION
- IV. OBJETIVOS
- V. ESTRATEGIAS
- VI. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN
- VII. ACTIVIDADES
- VIII. CRONOGRAMA
- IX. PRESUPUESTO
- X. ANEXOS



I. PRESENTACION

La calidad de un servicio de salud depende, en primer orden, de la competencia de sus profesionales, técnicos y demás trabajadores (Dimensión técnica y humana de la calidad). Es por ello que la administración de los recursos humanos constituye un sistema, cuya premisa fundamental es concebir al hombre como el elemento fundamental de toda organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos del trabajo en salud, a partir de una visión perspectiva, para enfrentar con creatividad y realismo los principales retos de la humanidad.

La competencia laboral definida como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada. Esta se evalúa con la aplicación de dos pruebas: Prueba de conocimientos, la cual mide la capacidad del evaluado con respecto al manejo de la información, no solo lo conceptual sino cómo emplea dicha información para dar soluciones a situaciones específicas y Prueba de desempeño, que mide los procedimientos, la técnica y el producto establecidos en los criterios de desempeño del perfil, en esta evaluación el trabajador debe demostrar sus capacidades reales de desempeño práctico en una situación laboral, ya sea real o simulada.

La Evaluación del desempeño de los trabajadores es una herramienta de gestión muy útil, que sirve para evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades, comportamientos, es decir, las competencias de los trabajadores, aportan al logro de los objetivos de su institución.

Dentro de los factores que influyen en el desempeño es determinante el nivel de competencia profesional alcanzado. Actualmente el procedimiento de evaluación ha ido modificándose en el tiempo, para responder a las necesidades de los departamentos y oficinas de la institución, generándose un nuevo instrumento en base a las dimensiones que explican el desempeño laboral, este tipo de evaluación permitirá a la gestión desarrollar mejoras frente a las deficiencias encontradas.- Existen diferentes formas de evaluar este



desempeño laboral, pero la más aceptada es la realizada por los compañeros de trabajo, encontrándose que estas evaluaciones tienen un impacto positivo inmediato en la percepción de la comunicación abierta, motivación para el trabajo, viabilidad del grupo, cohesión y satisfacción.

Esta evaluación sirve también como un diagnóstico que permite a la persona orientar su capacitación o desarrollar mayor práctica laboral. La persona que desea pasar por un proceso de evaluación tiene la opción de escoger el tipo de evaluación, la cual puede realizarse: En un área o centro de evaluación de Competencias Laborales (evaluación en situación simulada de trabajo) o en su Centro de Laborales (evaluación en situación real de trabajo). Es por ello que en base a lo comentado planteamos la “Evaluación de la percepción del desempeño laboral” en nuestro hospital, con un instrumento novedoso validado a través de juicios de expertos, pero respetando las dimensiones de la calidad propuestas en los textos relacionados a este tema.

Por último un sistema de Evaluación del Desempeño tiene como propósito lograr un rendimiento superior en sus trabajadores, que se vea reflejado en los resultados de su institución y en la propia satisfacción profesional de cada trabajador. Permite visualizar el rendimiento progresivo y la relación de los objetivos de la institución con los objetivos personales de sus trabajadores.

II. ANTECEDENTES

El HONADOMANI San Bartolomé es una institución de tercer nivel de atención de salud, que tiene como misión brindar servicios de salud especializados de alta calidad y de carácter integral dirigidos hacia la mujer, feto, neonato, lactante, niño y adolescente, que proceden de cualquier punto del ámbito nacional.

La Oficina de Gestión de la Calidad, tiene entre sus responsabilidades funcionales establecidas en los documentos de gestión (ROF y MOF), la de implementar estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios tanto asistenciales como administrativos, para ello se establece también la sensibilización y



capacitación de los trabajadores en forma permanente sobre la filosofía de la calidad, procesos, herramientas y técnicas necesarias para la mejora continua de la calidad, el desarrollo de acciones de fomento de buenas relaciones interpersonales, motivación, identificación institucional, participación activa en el marco del trabajo en equipo, buscando la integración de los trabajadores; finalmente la Oficina de Gestión de la Calidad, debe realizar la aplicación y evaluación de instrumentos de medición de la satisfacción del usuario interno y externo, en forma periódica.

En el HONADOMANI San Bartolomé, anteriormente no se ha efectuado en sus trabajadores, mediciones sobre la percepción del desempeño laboral en relación a las dimensiones de la calidad, pero se cuenta con informes acerca del clima organizacional, mediciones que se vienen desarrollando desde el año 2010 hasta la actualidad, así mismo se efectúan encuestas sobre percepción de la satisfacción de usuario interno, los cuales nos dan en cierta medida un alcance como están los factores relacionados al desempeño laboral. Cabe resaltar que estas evaluaciones no persiguen como objetivo evaluar la percepción del desempeño laboral.

En el informe 2012 de clima organizacional de las 11 dimensiones estudiadas, se observa la dimensión remuneración como “no saludable”, correspondiendo su intervención a factores externos como políticas remunerativas. Las dimensiones de recompensa, innovación, conflicto y cooperación, liderazgo, toma de decisiones, confort son dimensiones medidas como “por mejorar”, las cuales en nuestro hospital pueden ser superadas fácilmente. Las dimensiones de motivación, comunicación organizacional, identidad, estructura son evaluadas como “saludables”.

Además el informe de la encuesta de satisfacción de usuario interno del año 2013, la cual trabaja los resultados en base a dos sub-escalas: factores intrínsecos, que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. y factores extrínsecos, que indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo; los resultados arrojan que el



12% del personal se encuentra insatisfecho en relación a la sub-escala intrínseca, además el 23% del personal se encuentra insatisfecho en relación a la sub-escala extrínseca, en global el porcentaje de insatisfacción de los trabajadores fue del 17%.

III. JUSTIFICACION

Por lo anteriormente descrito se plantea la evaluación del desempeño laboral de las diferentes unidades orgánicas y/o funcionales del HONADOMANI San Bartolomé a través de la percepción de los trabajadores que tienen relación directa con estas, la cual será medida con un instrumento fácil, sencillo y consistente en su aplicación; Por lo cual al no haberse realizado antes una medida de este desempeño será de gran valor para conocer la percepción de los demás trabajadores de como nos estamos desempeñando en nuestro servicio u oficina, lo cual será de beneficio para mejorar en el marco de la calidad y los retos actuales que se nos presentan.

IV. OBJETIVOS

General

- Valorar la percepción del desempeño laboral en los servicios y oficinas del HONADOMANI San Bartolomé.

Específicos

- Fortalecer las habilidades sociales y comunicacionales del personal en todos los niveles
- Establecer una línea de base para futuras evaluaciones y comparaciones en el tiempo.
- Establecer proyectos de mejora en función a las debilidades encontradas.

V. ESTRATEGIAS

Se efectuara una encuesta estructurada, de 10 preguntas por cada servicio y/o oficina de la institución, la cual tiene por objeto medir el desempeño laboral en estas áreas del hospital, explorando ocho apartados relacionados con las dimensiones de la calidad (trato,



oportunidad, conocimiento del trabajo, comunicación, aspectos tangibles, trabajo en equipo, ética e iniciativa)

- Difusión de encuesta de la percepción del desempeño laboral: La oficina de comunicaciones se encargara de la difusión a todo el personal del hospital. Elaboración de banner, perifoneo, publicación en web)
- Involucrar jefaturas:
 - Alta dirección: Aprobación del plan, supervisión y monitoreo del proceso de ejecución.
 - Oficina de Gestión de calidad: Elaboración y ejecución del plan de evaluación de la percepción del desempeño laboral.
 - Jefatura de departamento, servicios y oficinas: Motivación a los trabajadores a su cargo y supervisión – control de calidad, en relación a la aplicación de la encuesta.

VI. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

A todos los trabajadores nombrados y contratados del HONADOMANI San Bartolomé.

VII. ACTIVIDADES

- a) Presentación y aprobación del: “plan de evaluación de la percepción del desempeño laboral en el HONADOMANI San Bartolomé – 2014”, por el comité de gestión ampliado
- b) Programa de capacitación:
 - A los jefes de departamento, servicios y oficinas: Serán desarrollados por la Oficina de Gestión de Calidad en el cual se abordara el marco conceptual de los criterios a evaluar y que tienen relación con las dimensiones de la calidad, la presentación del instrumento, la distribución al personal y su asignación aleatoria, el correcto llenado y los mecanismos de supervisión y control de la encuesta. Es de carácter obligatorio a todos los jefes y se desarrollara en dos (02) sesiones en dos días diferentes, fuera del horario de trabajo.



- A los trabajadores: Se realizara programas de inducción los cuales serán desarrollados por los jefes de departamento, servicios y/o Oficinas a todo el personal a su cargo, por grupos según cronograma, las cuales se realizaran en dos (02) sesiones, de preferencia en días diferentes; las cuales deberán efectuarse fuera del horario de trabajo de los mismos, esta capacitación comprende el marco conceptual de los criterios a evaluar y que tienen relación con las dimensiones de la calidad y el objetivo de la encuesta (primera sesión) asignación de personal a encuestar, correcto llenado y mecanismos de entrega a jefatura (segunda sesión). Por la cantidad de personal a cargo a encuestar en las unidades funcionales se dividirá a todo su personal en dos (02) grupos.

c) Aplicación de la encuesta:

- Selección de la muestra:

Se realizara un listado de los 50 (CINCUENTA) servicios asistenciales y oficinas, en los cuales se deberá consignar la relación de su personal a cargo.

Cada trabajador fuera de su horario de trabajo, deberá realizar 10 (diez) encuestas para la evaluación de la unidad orgánica o funcional a la que pertenece, para la evaluación de la percepción del desempeño laboral; así mismo, deberá responder a un mínimo de 10 encuestas de las áreas usuarias afines a su unidad.

La asignación del servicio asistencial u oficina a encuestar (donde el trabajador deberá aplicar la encuesta de su servicio u oficina) deberá estar en relación directa con el grado de trabajo con el área usuaria. Para esto la oficina de calidad presentara una relación de áreas de afinidad con los servicios asistenciales u oficinas.

- Tipo de muestreo

Una vez identificado el número de encuestas a realizar por unidad funcional y definida las áreas usuarias afines a ella, se procederá a efectuar un muestreo aleatorio por afijación proporcional, para identificar a los trabajadores de las áreas afines a quienes se les encuestará, dicha relación será elaborada por el equipo técnico del estudio de percepción del desempeño laboral, la cual será manejada por el jefe de la unidad orgánica o funcional respectiva.



- **Recolección de datos**

Es de responsabilidad de cada trabajador realizar las encuestas asignadas a su persona, las cuales se harán en horarios fuera de trabajo.

El control y supervisión de las encuestas se realizara en forma aleatoria por parte del supervisor de la unidad orgánica o funcional a la que pertenece el trabajador (jefatura), lo cual es indispensable para asegurar la calidad en el llenado, así como el cumplimiento del total de encuestas. Además existirán veedores del órgano de control interno los cuales supervisaran que el proceso se realice con total transparencia.

Las encuestas serán entregadas en un máximo de 15 días después del inicio de la encuesta, teniendo como fecha máxima 28 de febrero (pudiéndose extender este plazo en función a los imprevistos que pudieran presentarse en el proceso y de manera razonable) a la jefatura de la unidad funcional u orgánica, la cual hará el consolidado final, el que será enviado a la oficina de calidad, indicando el número de encuestas realizadas por cada trabajador, las cuales deberán estar correctamente llenadas, además de consignar la firma de la jefatura correspondiente para su aceptación.

La oficina de Calidad recopilara las encuestas de todo el hospital, realizara el consolidado final de UPS que cumplieron con el envío, detallando el cumplimiento por cada trabajador, este se elevara a la dirección general con copia a la oficina de planeamiento y oficina de recursos humanos, para los fines que corresponda.

d) **Elaboración de informes específicos y global:**

La digitación de encuestas, análisis estadísticos y elaboración de los respectivos informes por áreas específicas y en general, por la magnitud de la información a procesar y la cantidad de encuestas, se realizará a través de la contratación de un servicio de terceros, las especificaciones técnicas (Términos de referencia) serán realizadas por la oficina de calidad en coordinación con la oficina de logística.



VIII. CRONOGRAMA

- Comprende las actividades de capacitación a Jefatura de Servicios y Oficinas así como veedores del órgano de control del HONADOMANI San Bartolomé

Lugar: Aula Abraham Ludmir

Responsable: Oficina de gestión de Calidad

	Jueves 06/02: Presentación del instrumento, Objetivo, distribución y asignación aleatoria	Viernes 07/02: correcto llenado y mecanismos de supervisión y control de la encuesta
15:00 – 16:00 am	Grupo 1	Grupo 1
16:00 – 17:00 am	Grupo 2	Grupo 2

- Cronograma de actividades de capacitación a personal del HONADOMANI San Bartolomé

Lugar: Aula morales Carvallo

Responsable: Jefatura de departamento, Servicio y Oficinas

	Sábado 08/12 Marco conceptual de los criterios a evaluar. Objetivo y metodología de la encuesta	Lunes 10/02 Asignación de personal a encuestar, correcto llenado y mecanismos de entrega a jefatura	Martes 11/02 Marco conceptual de los criterios a evaluar. Objetivo y metodología de la encuesta	Miércoles 12/02 Asignación de personal a encuestar, correcto llenado y mecanismos de entrega a jefatura
8:00 – 09:00 am	Grupo I	Grupo I	Grupo II	Grupo II
10:00 – 11:00 am	Grupo III	Grupo III	Grupo IV	Grupo IV
14:00 – 15:00 am	Grupo V	Grupo V	Grupo VI	Grupo VI
17:00 – 18:00 am	Grupo VII	Grupo VII	Grupo VIII	Grupo VIII



IX. PRESUPUESTO

a) Jefes de Oficinas, servicio y/o departamento (60 en total)

Actividades	Capacitación por OGC (incluye Break)	Replica a trabajadores por Jefes (incluye Break)	Supervisión y control de calidad de encuesta por Jefes
	número sesiones de capacitación 02 (dos): - Presentación del instrumento, Objetivo, distribución y asignación aleatoria. - correcto llenado y mecanismos de supervisión y control de la encuesta	número de capacitaciones 02 (dos): - Presentación del instrumento, Objetivo, distribución y asignación aleatoria. - correcto llenado y mecanismos de supervisión y control de la encuesta	- Asignación aleatoria de visita inopinada para correcto llenado de encuesta
Monto total por persona	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00

b) Trabajadores en general (1473 en total)

Actividades	Capacitación por jefaturas (incluye Break)	Aplicación de encuesta
	número de sesiones de capacitación 02 (dos): - Presentación del instrumento, Objetivo, distribución y asignación aleatoria. - correcto llenado y mecanismos de supervisión y control de la encuesta	número de encuesta correctamente llenadas 10 (diez)
Monto total por persona	S/. 100.00	S/. 300.00



c) Veedores del órgano de control (05 en total)

Actividades	Capacitación por OGC (incluye Break)	Replica a trabajadores por Jefes (incluye Break)	Supervisión y control de calidad de encuesta por Jefes
	Asignación aleatoria de visita inopinada	Asignación aleatoria de visita inopinada	Asignación aleatoria de visita inopinada
Monto total por persona	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00

X. ANEXO

- Anexo 1
Instructivo para el Desarrollo de la Encuesta de Evaluación de la Percepción del Desempeño Laboral en el Marco de la Mejora de la Calidad. HONADOMANI San Bartolomé – 2014
- Anexo 2
Encuesta de percepción del desempeño de las Unidades Orgánicas del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé



Anexo 1

INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCION DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MARCO DE LA MEJORA DE LA CALIDAD. HONADOMANI SAN BARTOLOME – 2014

La encuesta que presentamos tiene como objetivo “valorar la percepción del desempeño laboral promedio de los trabajadores del HONADOMANI San Bartolomé, en sus diferentes servicios y oficinas de nuestra institución”.

La aplicación de esta encuesta tiene una relevancia institucional trascendental porque permitirá tener una medición basal del desempeño promedio de las oficinas y servicios de la institución y en base a ello desarrollar planes de mejora continua de calidad del desempeño de los servicios y oficinas del hospital.

En ese sentido instamos a todos los trabajadores que se comprometan con este proceso de aplicación de encuestas, que ello se realice con la mayor precisión posible y de acuerdo a las indicaciones recibidas y plasmadas en el presente instructivo.

Cada trabajador recibirá 10 encuestas para que sean aplicadas en las unidades orgánicas o funcionales que se les asignará, no puede haber cambios en las personas asignadas de cada oficina y servicio que se le fueron programadas. Asimismo, cada trabajador deberá contestar un mínimo de 10 encuestas (ello depende de la cantidad de trabajadores del servicio u oficina, entiéndase que en oficinas o servicios con poco personal es probable que tendrán que responder más de 10 encuestas para que todos podamos cumplir con la muestra que requiere la medición de calidad en cada unidad orgánica.

La recepción de las encuestas con la firma y DNI del trabajador confirma su aceptación en participar como “encuestador” y “encuestado” para este proceso de medición de calidad y el cumplimiento estricto de las indicaciones dadas, tanto en el proceso de capacitación como en el presente instructivo.

Para facilitar la aplicación de las encuestas los trabajadores han sido capacitados en las dimensiones de calidad que requiere este proceso durante el presente mes de enero y en razón de la programación realizada por la Oficina de Gestión de Calidad, difundida y publicada en cada unidad orgánica.

En ese entendido todos los trabajadores que participan han sido también informados que recibirán una asignación por movilidad (en razón de lo cual deberán firmar las correspondientes planillas en la Oficina de Personal, de tal forma que puedan realizarse los abonos correspondientes a sus cuentas, solo si se ha cumplido con esta formalidad). Dicha asignación permitirá que los trabajadores realicen esta labor de encuestadores fuera de su horario de trabajo, de tal forma que puedan esperar que los encuestados llenen la encuesta con la mayor independencia posible y que ello pueda reflejar su opinión respecto del trato, oportunidad, conocimiento de trabajo, comunicación, aspectos tangibles, trabajo en equipo, ética e iniciativa de la oficina o servicio al que pertenece el encuestador.



Las encuestas deberán ser entregadas al supervisor de cada unidad orgánica (jefe del servicio u oficina) completamente llenas, sin ningún casillero en blanco y de acuerdo al listado de trabajadores indicados de cada oficina o servicio con quien se relaciona la unidad orgánicas o funcional a la que pertenece el encuestador; dicho listado será entregado junto con las encuestas a aplicar. Por ningún motivo el encuestador cambiará los trabajadores asignados de cada oficina o servicio que se les ha indicado encuestar, porque ello cambiaría el volumen de encuestas que debe contestar cada trabajador comprometido en este proceso. Si por algún motivo de fuerza mayor no se pudiera ubicar al encuestado, deberán acercarse a la Of de Gestión de Calidad para que se les asigne un nuevo encuestado.

Al aplicar la encuesta el encuestador deberá revisar que la encuesta este completa y debidamente llenada por el encuestado, esto es deberá asegurarse que se hayan llenado todos los casilleros que corresponden. Estos datos son:

1. Datos del encuestado (no se consignarán el nombre y apellidos del encuestado) solo el grupo ocupacional, sexo, condición laboral, unidad orgánica y edad.
2. Opinión de las características de calidad en evaluación: trato, oportunidad, conocimiento de trabajo, comunicación, aspectos tangibles, trabajo en equipo, ética e iniciativa. Para ello deberá marcar con una "X" en uno de los casilleros según la escala de evaluación (encima de la carita con la cual se sienta más identificado)

Cada encuestador consignará su nombre y apellidos al final de cada una de las 10 encuestas aplicadas a los trabajadores indicados y en los espacios definidos para tal fin, así como la fecha y hora de aplicación de la encuesta.

El supervisor recibirá las 10 encuestas desarrolladas por el encuestador y colocará su nombre y apellido en las encuestas con las que se encuentre conforme, si hay algunas encuestas que no están completas, la devolverá al encuestador para que la vuelva a aplicar hasta la satisfacción del trabajo realizado. Si existieran discrepancias en este tema el órgano técnico que puede verificar si las observaciones son a lugar es la Oficina de Gestión de Calidad.

Por ningún motivo el supervisor ni el encuestador pueden modificar las encuestas realizadas, dicha situación será verificada por el órgano encargado de la tabulación, pues la encuesta tiene consistencias que serán verificadas posteriormente y en el caso de detectarse problemas serán devueltas a cada unidad orgánica y funcional correspondiente, dándose como no aplicadas.

La fecha de recepción de las encuestas por el supervisor de cada unidad orgánica o funcional es el 15 de febrero y como fecha extemporánea será el 28 de febrero.

Los encuestadores que no hayan cumplido con entregar las encuestas en las fechas indicadas se les descontarán los abonos realizados por incumplimiento de la actividad a fines del mes de marzo.

En la seguridad de vuestra participación activa en este importante proceso institucional y el cumplimiento de las indicaciones dadas tanto en la función de encuestadores como de encuestados, nos despedimos de usted,

Atentamente,

EQUIPO COMITÉ ESPERDELAB.



Anexo 2

ENCUESTA DE DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME

La presente encuesta tiene por finalidad establecer el estado del desempeño de las Unidades Orgánicas del HONADOMANI. Consta de diez preguntas considerando ocho dimensiones. La encuesta es anónima, sírvase marcar con una X en la imagen que corresponda según su criterio y según la escala de valoración propuesta. Utilice la escala señalada con asterisco, para la pregunta número tres, seis y nueve.

DATOS DEL ENCUESTADO:

Grupo ocupacional:	Sexo:	F	M
Condición laboral:	Edad:		
Unidad Orgánica:			

N°	CRITERIO DE EVALUACION	ESCALA DE EVALUACION					COMENTARIOS
		Muy Malo/ Muy escasos*	Mal/ Escasos*	Regular/ Suficientes*	Buena/ Abundantes*	Muy Buena/ Muy abundantes*	
TRATO							
1	Como ha sido el trato recibido por usted en la Oficina de Planeamiento en el cumplimiento de sus funciones?						
OPORTUNIDAD							
2	Como calificaría usted el tiempo de respuesta a sus requerimientos en la Oficina de Planeamiento?						
CONOCIMIENTO DE TRABAJO							
3	Las personas con las que usted ha coordinado en la Oficina de Planeamiento, tienen habilidades y conocimientos para el cumplimiento de su trabajo?						
COMUNICACIÓN							
4	La información recibida respecto al servicio solicitado por usted en la Oficina de Planeamiento ha sido?						
ASPECTOS TAMBIELES							
5	Que apreciación tiene usted del ambiente físico donde laboran los trabajadores de la Oficina de Planeamiento?						
6	Considera usted que los trabajadores de la Oficina de Planeamiento cuentan con los insumos, materiales Equipos, etc. para el cumplimiento de sus funciones?						
7	Como calificaría la imagen personal (uniforme, identificación, limpieza, etc.) de los trabajadores de la Oficina de Planeamiento						
TRABAJO EN EQUIPO							
8	Como percibe usted las coordinaciones y apoyo entre los trabajadores de la Oficina de Planeamiento para el cumplimiento de su trabajo?						
ETICA							
9	Considera usted que los trabajadores de la Oficina de Planeamiento tienen valores?						
INICIATIVA							
10	Percibe usted que los trabajadores de la Oficina de Planeamiento se sienten motivados y se esfuerzan para aprender y mejorar su trabajo?						
Apellidos y nombres del encuestador		Firma		Fecha			
Apellidos y nombres del Supervisor		Firma		hora			

