

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO SOBRE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN

Este cuestionario ha sido preparado para que pueda completarlo a través de la computadora, para ello utilizará la aplicación *Word* u otra compatible. Escriba sobre los espacios grises dentro del encasillado de respuesta. Estos espacios grises se extenderán lo suficiente para permitirle escribir su respuesta completa.

A continuación, incluimos una descripción de la información solicitada por número de encasillado.

1. Nombre de la agencia – escriba el nombre completo del departamento, agencia o administración.
2. Status o categoría – marque con una “X”, en el encasillado correspondiente a su agencia.
3. Nombre y puesto del funcionario que provee la información del cuestionario y teléfono – se refiere al nombre de la persona que puede aclarar cualquier duda sobre la información ofrecida en el cuestionario. Indique el correo electrónico, el teléfono y la extensión, si es un cuadro telefónico.
4. Cantidad de empleados de carrera o en puestos regulares – Le solicitamos que desglose la información por empleados unionados y no unionados. Para cada grupo, le pedimos que nos indique cuántos empleados hay en periodo probatorio, cuántos transitorios y cuántos regulares. Además, le pedimos que sume cada grupo y escriba el total.
5. Cantidad de empleados de Confianza – escriba la cantidad de puestos ocupados en el Servicio de Confianza.
6. En esta pregunta deseamos conocer si su agencia cuenta con algún sistema de evaluar el desempeño de los empleados. En algunas agencias hay más de un sistema. Por ejemplo, se evalúa a los supervisores con un formulario distinto al del resto de los empleados; o la agencia cuenta con un sistema para gerenciales y otro para unionados. También hay agencias que tienen un sistema exclusivo para alguna de sus clases más importantes. En cualquiera de estos casos, deseamos saber cuántos formularios con criterios diferentes tiene su agencia. Si son más de dos, marque Otra, e indique el número. Si su agencia no tiene sistemas de evaluación vigentes al momento, marque **No** y pase a la pregunta núm. 25.
7. En las preguntas de la 7 a la 14 hay dos columnas, Sistema 1 y Sistema 2. Si su agencia tiene un solo sistema de evaluación, complete la información correspondiente al Sistema 1. Si tiene dos sistemas, asigne a cada uno una columna y conteste las preguntas sobre cada sistema. Si su agencia cuenta con más de dos sistemas, utilice el Apéndice para ofrecer la información sobre los sistemas adicionales. En la Pregunta núm. 7 le solicitamos que identifique el grupo de empleados evaluados con el Sistema 1, el Sistema 2, etc. Puede hacer más de una marca si el mismo sistema se utiliza para varios grupos.
8. Por favor, indique cuándo fue implantado cada sistema (si no lo sabe, indique la fecha de aprobación).
9. Por favor, indique cuándo terminó el ciclo de evaluación más reciente. Si fue el 30 de junio de 2008, escriba: 30/jun/08.
10. Indique el número de meses que tiene un ciclo de evaluación completo en su agencia para cada sistema.
11. Indique el número de evaluaciones que se llevan a cabo durante ese periodo o ciclo.
12. En el ciclo de evaluación que ya concluyó, ¿cuántos empleados fueron evaluados por lo menos una vez en cada Sistema?
13. Por favor, díganos cuál es la puntuación más alta que puede obtener un empleado en cada sistema. También queremos saber la puntuación promedio obtenida por los empleados. Puede calcularla sumando todas las puntuaciones de los empleados evaluados en un sistema y luego dividiendo el resultado por el número de empleados evaluados.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO

14. Nos interesa conocer la cantidad de criterios o dimensiones que contiene cada sistema. No es necesario que los describa o defina aquí, ya que más adelante le pediremos que nos incluya, junto con el cuestionario una lista de los criterios de cada sistema con sus definiciones.
15. Deseamos conocer si alguno de los criterios o dimensiones de cada sistema está relacionado directamente con el servicio al cliente.
16. Nos interesa conocer si los supervisores son evaluados exactamente con los mismos criterios y formularios que los empleados; o si existe alguna diferencia en la forma de evaluarlos.
17. Nos interesa conocer cómo su agencia sabe si sus supervisores utilizan los sistemas correctamente (por ejemplo, de forma justa y objetiva) y qué medidas toma para asegurar que lo hagan bien.
18. Queremos saber si su agencia ofrece oportunidades de adiestramientos a los supervisores
19. De ser así, indique el contenido de los mismos. Puede marcar más de una alternativa y añadir otras.
20. En algunas agencias se calculan distintas estadísticas sobre las evaluaciones. Queremos saber si calcula alguna.
21. Si respondió que Sí en la pregunta núm. 20, deseamos saber qué estadísticas se calcularon en su agencia para las evaluaciones del último ciclo. Puede marcar más de una alternativa y añadir otras.
22. Queremos saber cuán satisfecho se siente usted en general con el/los sistemas de evaluación de su agencia, en términos de si logran su propósito, si son fáciles de utilizar y administrar y si se utilizan para tomar decisiones.
23. También queremos saber su opinión en cuanto al nivel de satisfacción que usted percibe en los supervisores y empleados, en cuanto a los sistemas de evaluación que utilizan.
24. ¿Qué usos le da su agencia a los resultados de las evaluaciones? Puede marcar más de una alternativa y añadir otras.
25. Además, deseamos conocer si su agencia utiliza algún mecanismo para medir la satisfacción de los clientes. Si usted conoce de algún instrumento, (por ejemplo, buzones de opinión o encuestas) por favor, indique cuál y descríballo brevemente.
26. Recientemente se aprobó la Ley Núm. 33 de 2 de abril de 2008 y la misma menciona que los resultados de las encuestas de calidad pueden ser utilizados en las evaluaciones del desempeño. ¿Hará o ha hecho alguna modificación a sus sistemas de evaluación para incorporar esta información?
27. Finalmente, nos gustaría saber la cantidad de empleados (técnicos, analistas, especialistas y de oficina) cuyo trabajo es mayormente relacionado con los sistemas de evaluación (análisis, archivo, seguimiento, informes, etc.). También quisiéramos conocer la preparación académica de éstos. Desglose en la tabla la cantidad de empleados por tipo de preparación académica.

Agradecemos el tiempo que ha invertido en contestar estas preguntas. Sus respuestas son confidenciales y junto a las de las demás agencias, nos permitirán conocer y satisfacer las áreas que requieran de mayor capacitación e innovación.