

AÑO
2018

**RESULTADO DE LA ENCUESTA SOBRE EL ÍNDICE DE
GESTIÓN ÉTICA
RECTORADO - UNA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN

RECTORADO

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO (CBG)-ASESORÍA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS (AOS)

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LAS JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y ENCUESTA

AUTORIDADES

Abel Bernal Castillo, Rector

Héctor Amilcar Rojas Sanabria, Vicerrector- Rector en ejercicio

Dirección General

Inocencia Palmira Peralta López -Coordinadora del CBG

María Evangelista Cristaldo de Benítez -Directora General AOS

Coordinación y Control

Zeida Lorena Brítez Domínguez

Apoyo de Coordinación

Clementina Núñez de Armoa

Mariela Del Carmen Morales Rojas

Melina Mármol Monzón

Juan Ernesto Almeida Krauer

EQUIPO TÉCNICO

Facilitadores

Luis Edgar Candia Samudio

Miguel Ángel Gómez González

Wilma Antonia Kiese de Ortellado

Julia Emilce Paredes Montiel

Selva Graciela Torales de Zalazar

Clementina Núñez de Armoa

Diseño y edición

Santiago Damián Barrios Ayala

CENTRO NACIONAL DE COMPUTACIÓN

Dirección

Ignacio Daniel Velázquez Guachiré

Coordinación

Juan Norberto Ovelar Osorio

Administración del Sistema de Encuestas

Mirtha Graciela Villagra Ferreira

Iván Ismael Ríos Villalba

DIRECCIONES GENERALES DEL RECTORADO

Funcionarios encuestados

PUBLICACIÓN

RECTORADO

Asesoría de Organización y Sistemas

KM 11 – Campus de la UNA

San Lorenzo – Paraguay

Diciembre 2018



CONTENIDO

RESUMEN	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO	6
3. METODOLOGÍA	6
4- RESULTADOS	8
4.1. CARACTERIZACIÓN	8
5. BIBLIOGRAFÍA	12
6. ANEXO	13



RESUMEN

De la aplicación de la encuesta a los funcionarios del Rectorado de la UNA, Año 2018 de los niveles de Conducción Superior, Mandos Medios y del Nivel Operativo, se han obtenido los resultados que se reflejan en el contenido de este informe.

El estudio se ha realizado para medir la Gestión del Equipo Directivo en relación al Índice de Gestión, relacionado a las prácticas éticas en la institución con sus diferentes grupos de interés, en el marco de la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno – Modelo Estándar de Control Interno para la Instituciones Públicas del Paraguay - MECIP.

La muestra está compuesta por 222 encuestados, que representa el 38,2 % de los funcionarios del Rectorado, la misma tuvo un porcentaje de participación del 84,2 %.

La metodología utilizada corresponde al “Muestreo Probabilístico Estratificado”, que establece la ponderación a una serie de dimensiones predefinidas.

La participación de los funcionarios en la aplicación de las encuestas de percepción se distribuyó entre los diferentes Niveles Jerárquicos: 9,63 % Mandos Medios Administrativos y Técnicos, 13.90 % Conducción Superior y 76.47 % Nivel Operativo.

Los valores obtenidos para cada una de las dimensiones, en promedio se ubican dentro del criterio cuya interpretación es “Medio”, por lo tanto, las recomendaciones apuntan a orientar acciones que permitan lograr la mejora continua.



1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio es la obtención de un diagnóstico sobre las prácticas éticas del Equipo Directivo, a través de la medición del Índice de Gestión Ética, en el Rectorado de la UNA.

El Rector ha asumido el Compromiso desde el año 2015 por Resolución N° 0700/2015 “POR LA CUAL SE ASUME EL COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTANDAR PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY- MECIP EN EL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN”.

Esta Norma se ha formulado para que las entidades del Estado puedan mejorar su desempeño institucional, mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo todas las dependencias del Rectorado. Cabe resaltar que la Auditoría Interna, además de los procesos y controles propios de la Auditoría General, realiza el Control y Evaluación de todas las dependencias del Rectorado.

Al mismo tiempo, se desarrolla el trabajo basado según lo establecido en el Código de Buen Gobierno y en concordancia con el Plan de Implementación del MECIP, aprobado en el año 2018.

El Código de Buen Gobierno, consiste en el conjunto de disposiciones de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión íntegra, eficiente y transparente en la administración pública.

Dentro de este contexto, se ha desarrollado la Encuesta, esta se aplicó en forma grupal los días 14, 15, 16 y 20 de noviembre de 2018 a los funcionarios de todas las dependencias del Rectorado, para evaluar el Índice de Gestión Ética del Equipo Directivo que lidera las distintas dependencias del Rectorado. Se realizó sobre un Muestra representativa de 222 funcionarios de un universo de 580 trabajadores de la institución.

Asimismo, el informe responde a la Evaluación prevista en la Resolución CGR N° 377/2016, como Institución sujeta a la Supervisión.



2. OBJETIVO

Conocer la percepción de los funcionarios sobre la Gestión Ética del Equipo Directivo, mediante la medición del Indicador “Índice de Gestión Ética” en el Rectorado, establecido en el Código de Buen Gobierno, para proponer estrategias de mejoramiento en sus gestiones.

3. METODOLOGÍA

Cuadro N° 1 - Características y Funcionamiento de las Encuestas de Percepción.

1	Aspectos	Responsabilidad, Integridad, Respeto, Eficiencia, Compromiso, Eficacia, Equidad, Trabajo en Equipo y Transparencia
2	Dirigidas a	Personal de diferentes Niveles: Conducción Superior, Mandos Medios Administrativos y Técnicos y Servicios Auxiliares
3	Autorizado por	Vicerrector - Rector en Ejercicio - Grupo de Trabajo Directivo(GTD)
4	Organización y apoyo en la aplicación de las encuestas.	Comité de Buen Gobierno Asesoría de Organización y Sistemas (AOS) Centro Nacional de Computación(CNC)
5	Tamaño de la muestra	222 personas (Funcionarios del Rectorado de diferentes niveles jerárquicos de acuerdo a cargos para Funcionarios Administrativos de la Universidad Nacional de Asunción)
6	Selección de la muestra	Se obtuvo a partir de sorteos realizados utilizando el Método Aleatorio Simple
7	Herramientas utilizadas para la tabulación y el análisis de la información obtenida	Word, Microsoft Excel y Lime Survey
8	Fecha de aplicación	Conformación de los diferentes grupos por fechas y horarios. - Grupo A, miércoles 14/11/2018 de 09:00 a 10:00 hs. - Grupo B, miércoles 14/09/2018 de 11:00 a 12:00 hs. - Grupo C, miércoles 14/09/2018 de 14:00 a 15:00 hs. - Grupo A, jueves 15/11/2018 de 09:00 a 10:00 hs. - Grupo B, jueves 15/11/2018 de 11:00 a 12:00 hs. - Grupo A, viernes 16/11/2018 de 09:00 a 10:00 hs. - Grupo B, viernes 16/11/2018 de 11:00 a 12:00 hs. - Grupo A, martes 20/11/2018 de 09:00 a 10:00 hs. - Grupo B, martes 20/11/2018 de 11:00 a 12:00 hs. (Grupo de recuperación de ausentes).

Cuadro N° 2 - Distribución de la muestra

Respuestas completas	183	82,4
No enviadas	8	3,6
No completaron	9	4,1
No asistieron	22	9,9
Total	222	100,0

El estudio corresponde al tipo exploratorio y descriptivo. El método aplicado para la encuesta corresponde a un muestreo probabilístico estratificado.

Los datos fueron procesados en la Asesoría de Organización y Sistemas, para esto se utilizaron técnicas descriptivas, cuyos resultados se visualizan en las tablas, cuadros y gráficos.



La población está constituida por 580 funcionarios del Rectorado entre Directivos, Técnicos, Administrativos y de Servicios, según datos proveídos por la Dirección General de Gestión del Talento Humano.

El tamaño de la muestra está conformada por 222 funcionarios del Rectorado de los diferentes niveles de conducción: Superior, Mandos Medios y Técnicos, Nivel Operativo. La misma está basada en una muestra estratificada proporcional en función al margen de error que pudiera existir en las respuestas. Se aplicaron los criterios estadísticos más generalizados en el ámbito de la investigación social: nivel de confianza 95% y margen de error 5%.

Cuadro N° 3 - distribución de la muestra y niveles de conducción

Dependencia/Grupo	Grupo	Población	Tamaño Muestra	Selección por Niveles	
				Cantidad	Niveles (*)
Dirección General de Administración y Finanzas (DGAYF)	A	165	63	3	CS
				4	MMAT
				56	NO
Dirección General Académica (DGA)	A	66	26	2	CS
				3	MMAT
				21	NO
Auditoría General (AG)	B	16	7	1	CS
				2	MMAT
				4	NO
Dirección General de Postgrado y Relaciones Internacionales (DGPRI)	B	35	13	3	CS
				1	MMAT
				9	NO
Dirección General de Investigación Científica y Tecnológica (DGICYT)	B	100	38	1	CS
				2	MMAT
				35	NO
Dirección General de Extensión Universitaria (DGEU)	B	48	18	1	CS
				0	MMAT
				17	NO
Dirección General de Gestión y Desarrollo de Talento Humano (DGGDTH)	B	29	11	2	CS
				0	MMAT
				9	NO
Dirección General de Planificación y Desarrollo (DGPD)	B	15	6	1	CS
				0	MMAT
				5	NO
Asesoría Jurídica (AJ)	C	7	2	1	CS
				0	MMAT
				1	NO
Secretaría General (SG)	C	31	12	1	CS
				2	MMAT
				9	NO
Centro Nacional de Computación (CNC)	C	55	21	1	CS
				1	MMAT
				19	NO
Asesoría de Organización y Sistemas (AOS)	C	13	5	0	CS
				1	MMAT
				4	NO
TOTAL		580	222	222	
Porcentaje		100 %	38,2 %	38,2%	

(*)SIGLAS: Conducción Superior (CS), Mandos Medios Administrativos y Técnicos (MMAT), Servicios Auxiliares (SA)

Cuadro N° 4 - Procedimiento para Interpretación de Resultados

Rangos	Criterios
Valoración General entre 0.0 a 1.7	Bajo
Valoración General entre 1.8 y 3.4	Medio
Valoración General entre 3.5 y 5.0	Alto

Para cada uno de los rangos se encuentra definido un criterio, que representa una valoración cualitativa de la valoración global. Con esta base, se interpretan los resultados obtenidos en la encuesta y se definen las acciones a emprender.

Conforme con los resultados de la encuesta, dependiendo del rango en que se encuentre ubicado el principio o elemento, se deben realizar acciones para garantizar su óptima ejecución.

- BAJO: se deben realizar acciones para el diseño e implementación del elemento (HACER).
- MEDIO: se deben realizar acciones que permitan mejorar el principio o elemento (ORIENTAR).
- ALTO: se deben mantener e innovar acciones que permitan fortalecer el principio o elemento (INNOVAR).

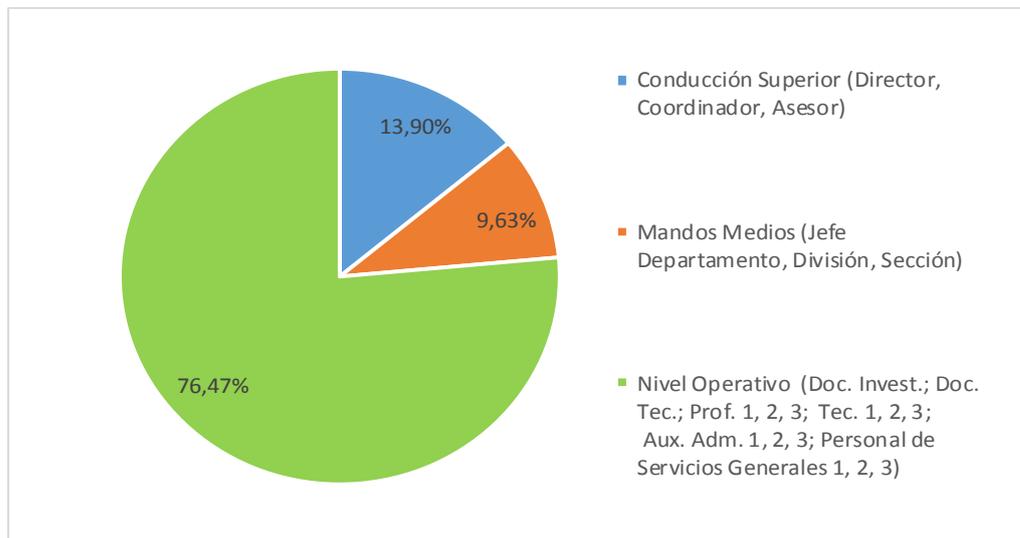
4- RESULTADOS

A continuación se describen los resultados de la encuesta de percepción sobre el Índice de Gestión Ética del Equipo Directivo del Rectorado.

4.1. CARACTERIZACIÓN

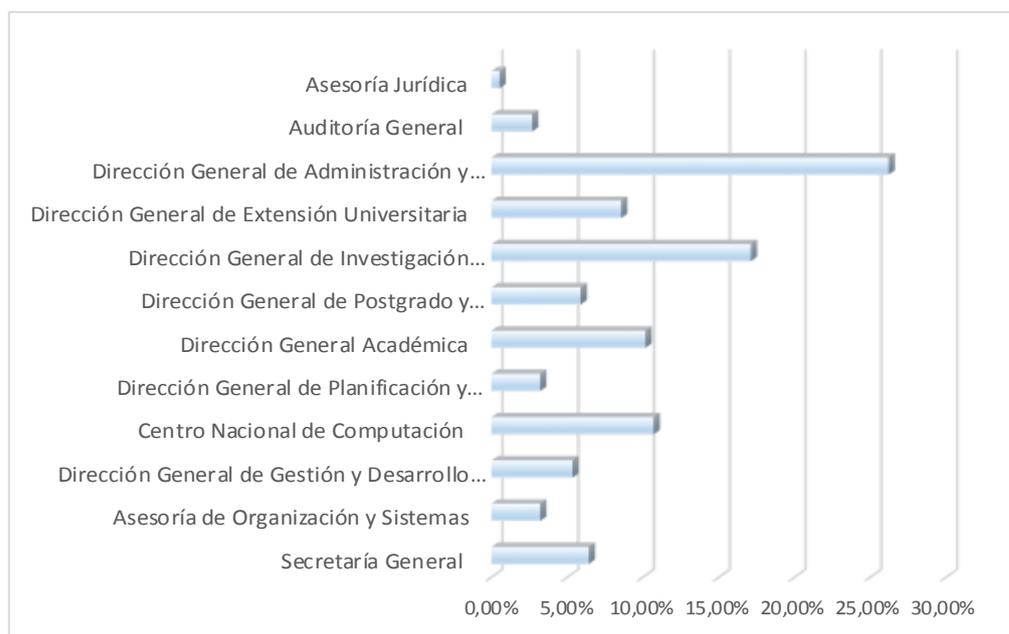
La participación de los funcionarios en la aplicación de las encuestas de percepción está distribuido entre los diferentes Niveles Jerárquicos: 9,63 % Mandos Medios Administrativos y Técnicos, 13,90 % Conducción Superior y 76,47 % Nivel Operativo.

Gráfico 1 - Participación de los funcionarios.



Obs: Los datos son en base a los 183 participantes que completaron la encuesta.

Gráfico 2 - Participación en porcentaje de encuestado por Macroproceso/Dependencia.



El Macroproceso/Dependencia con mayor número de participantes de las encuestas fueron: Gestión Administrativa y Financiera de la Dirección General de Administración y Finanzas con el 30 %; Investigación, Innovación, Tecnología y Servicios Especializados de la Dirección General de Investigación Científica y Tecnológica con 14 %.



Resultados

RESPONSABILIDAD									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Responde por sus decisiones?	3,78%	13,51%	23,24%	26,49%	26,49%	5,95%	3,2	Medio	Orientar
¿Informa al superior inmediato sobre lo actuado?	4,32%	6,49%	21,62%	29,19%	23,78%	14,05%			
¿Asume las consecuencias ocasionadas por sus actos?	2,70%	14,59%	23,78%	27,03%	21,62%	9,73%			
¿Da cuenta de sus acciones?	7,03%	16,22%	23,24%	26,49%	17,84%	8,65%			

INTEGRIDAD									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Guarda la confidencialidad?	2,17%	9,78%	17,39%	25,54%	35,87%	9,24%	3,64	Alto	Innovar
¿Es un profesional altamente confiable?	3,26%	8,70%	20,65%	26,09%	36,96%	4,35%			
¿Protege los recursos de la institución?	2,17%	8,15%	17,39%	29,89%	38,04%	4,35%			
¿Cuida la buena imagen de sus compañeros?	4,89%	11,41%	20,65%	27,72%	29,35%	5,98%			

RESPETO									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Es cuidadoso en el trato con sus colaboradores?	4,92%	9,84%	23,50%	28,96%	30,05%	2,73%	3,47	Medio	Orientar
¿Es accesible para las consultas?	5,46%	10,38%	20,22%	25,14%	36,07%	2,73%			
¿Escucha al que piensa diferente?	8,20%	18,03%	18,58%	28,96%	21,86%	4,37%			
¿Disiente con los demás sin ofender?	4,92%	10,93%	26,78%	31,15%	20,77%	5,46%			

EFICIENCIA									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Planifica su trabajo?	3,28%	8,20%	19,13%	30,60%	29,51%	9,29%	3,31	Medio	Orientar
¿Establece prioridades?	4,92%	7,65%	25,68%	31,69%	21,86%	8,20%			
¿Escoge los procedimientos más adecuados?	3,28%	10,93%	27,87%	30,60%	17,49%	9,84%			
¿Realiza las actividades en su debido tiempo?	3,83%	10,93%	26,78%	30,05%	19,67%	8,74%			

COMPROMISO									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Asiste regularmente a su lugar de trabajo?	2,19%	4,37%	16,94%	22,40%	49,73%	4,37%	3,73	Alto	Innovar
¿Cumple con el horario de atención al público?	1,64%	8,20%	16,39%	24,59%	43,17%	6,01%			
¿Realiza sus tareas con entusiasmo?	1,64%	6,01%	17,49%	27,32%	37,16%	10,38%			
¿Participa en acciones de mejora de la institución?	4,37%	8,74%	20,77%	25,68%	32,24%	8,20%			

EFICACIA									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Orienta el trabajo hacia los resultados esperados?	3,28%	12,57%	26,23%	23,50%	29,51%	4,92%	3,15	Medio	Orientar
¿Consigue a tiempo los recursos suficientes?	7,65%	12,57%	31,69%	26,78%	15,85%	5,46%			
¿Evalúa periódicamente las actividades de su dependencia?	10,38%	12,57%	24,59%	30,05%	15,30%	7,10%			
¿Motiva a sus colaboradores reconociendo los méritos?	14,75%	16,94%	16,94%	23,50%	19,67%	8,20%			

EQUIDAD									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Buena	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Da igual oportunidad a todos?	13,11%	13,66%	25,14%	22,95%	20,22%	4,92%	3,1	Medio	Orientar
¿Manifiesta imparcialidad ante casos conflictivos?	9,29%	15,30%	22,95%	23,50%	21,31%	7,65%			
¿Exige el cumplimiento de las normas a todos por igual?	12,02%	10,93%	19,67%	27,32%	25,68%	4,37%			
¿Reconoce aciertos y errores suyos y ajenos?	10,38%	16,39%	20,22%	25,68%	16,94%	10,38%			

TRABAJO EN EQUIPO									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Fomenta la identificación con la misión institucional?	4,37%	12,57%	22,40%	24,59%	28,42%	7,65%	3,28	Medio	Orientar
¿Favorece la integración entre compañeros?	9,84%	10,93%	21,31%	27,87%	25,14%	4,92%			
¿Involucra a sus colaboradores con las metas comunes?	6,56%	10,38%	27,32%	25,68%	21,31%	8,74%			
¿Facilita la participación de todos?	10,93%	11,48%	24,59%	26,23%	21,86%	4,92%			

TRANSPARENCIA									
Aspectos	Insuficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente	No sé	Puntuación	Criterio	Interpretación
¿Promueve en los funcionarios de su área el uso racional de los recursos?	5,46%	10,93%	22,40%	26,78%	28,96%	5,46%	3,14	Medio	Orientar
¿Facilita la accesibilidad a la información sobre trabajos realizados?	9,29%	9,29%	24,04%	31,15%	18,03%	8,20%			
¿Publica información relacionada a las actividades de su área?	9,29%	13,66%	21,86%	27,87%	18,58%	8,74%			
¿Rinde cuenta de la utilización de los recursos?	9,29%	9,84%	18,58%	24,59%	20,77%	16,94%			

DIMENSIONES	Promedio General por dimensiones
RESPONSABILIDAD	3,20
INTEGRIDAD	3,64
RESPECTO	3,47
EFICIENCIA	3,31
COMPROMISO	3,73
EFICIENCIA	3,15
EQUIDAD	3,10
TRABAJO EN EQUIPO	3,28
TRANSPARENCIA	3,14

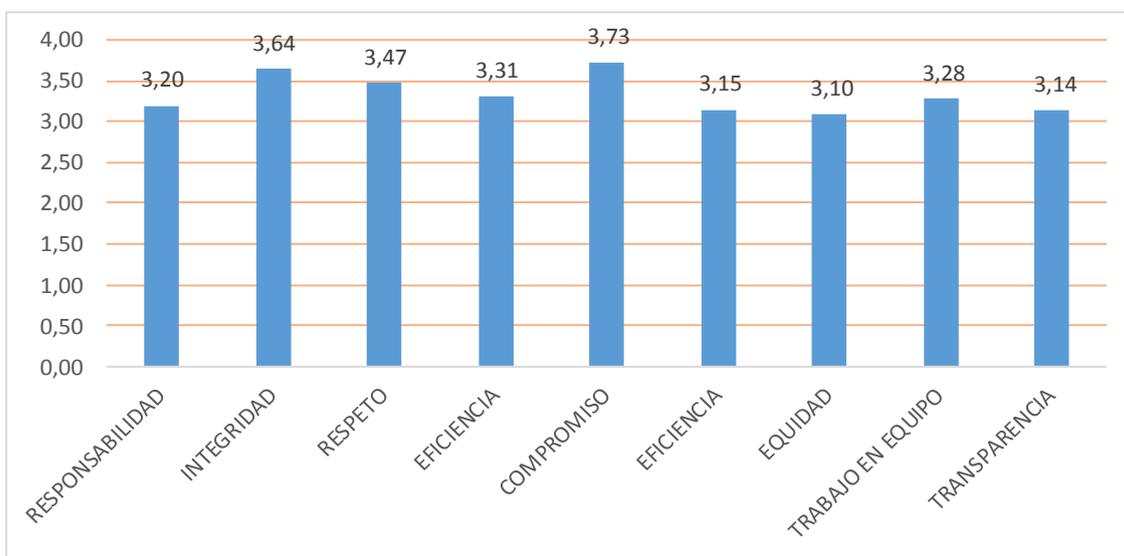


Gráfico 3 – Calificación por dimensiones.

Se puede observar que, de acuerdo a los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones, cuantitativamente, todas se encuentran en el intervalo comprendido



entre 3,10 y 3,73, con lo cual la valoración cualitativa de todas y cada una de las dimensiones, se ubica en el criterio “Medio”.

Las dimensiones que se encuentran en los niveles más altos corresponden a Compromiso, Integridad y Respeto. En cambio, los niveles más bajos del citado intervalo son Equidad, Transparencia y Eficacia.

Recomendaciones

De manera integral, analizando los resultados obtenidos en la encuesta, podemos señalar que la institución debe proseguir con las acciones que permitan orientar a cada uno de los sectores a la mejora continua, dentro del marco de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno- MECIP.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay MECIP. Segunda Edición, octubre de 2015.
- Resolución CGR N° 377/2015 por la cual la Contraloría General de la República adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP:2015, elaborada con la cooperación brindada por el Programa de Democracia y Gobernabilidad USAID/CEAMSO.
- Norma Internacional. Traducción Oficial ISO 9001. Edición 2008-11-15. Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Manual de Ética Pública. Cómo incorporar la Ética Pública en la cultura institucional de los Organismos y Entidades del Estado. Programa UMBRAL PARAGUAY.



6. ANEXO

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS		
Responde por sus decisiones		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Secretaría General	12	6,4%
Asesoría de Organización y Sistemas	6	3,2%
Dirección General de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	10	5,4%
Centro Nacional de Computación	20	10,7%
Dirección General de Planificación y Desarrollo	6	3,2%
Dirección General Académica	19	10,2%
Dirección General de Postgrado y Relaciones Internacionales	11	5,9%
Dirección General de Investigación Científica y Tecnológica	32	17,11%
Dirección General de Extensión Universitaria	16	8,56%
Dirección General de Administración y Finanzas	49	26,20%
Auditoría General	5	2,67%
Asesoría Jurídica	1	0,53%
Sin respuesta	-	-

DISTRIBUCIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO		
Responde por sus decisiones		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Conducción Superior (Director, Coordinador, Asesor)	26	13,9%
Mandos Medios (Jefe Departamento, División, Sección)	18	9,6%
Nivel Operativo (Doc. Invest.; Doc. Tec.; Prof. 1, 2, 3; Tec. 1, 2, 3; Aux. Adm. 1, 2, 3; Personal de Servicios Generales 1, 2, 3)	143	76,5%
Sin respuesta	-	-

**ANEXOS POR DIMENSIONES**

DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD		
Responde por sus decisiones		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	7	3,8%
2 Aceptable	25	13,5%
3 Bueno	43	23,2%
4 Muy bueno	49	26,5%
5 Excelente	49	26,5%
6 No sé	11	6,0%
Sin respuesta	1	0,5%
Informa al superior inmediato sobre lo actuado		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	8	4,3%
2 Aceptable	12	6,5%
3 Bueno	40	21,6%
4 Muy bueno	54	29,2%
5 Excelente	44	23,8%
6 No sé	26	14,1%
Sin respuesta	1	0,5%
Asume las consecuencias ocasionadas por sus actos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	5	2,7%
2 Aceptable	27	14,6%
3 Bueno	44	23,8%
4 Muy bueno	50	27,0%
5 Excelente	40	21,6%
6 No sé	18	9,7%
Sin respuesta	1	0,5%
Da cuenta de sus acciones		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	13	7,0%
2 Aceptable	30	16,2%
3 Bueno	43	23,2%
4 Muy bueno	49	26,5%
5 Excelente	33	17,8%
6 No sé	16	8,7%
Sin respuesta	1	0,5%



DIMENSIÓN 2: INTEGRIDAD		
Guarda la confidencialidad		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	4	2,2%
2 Aceptable	18	9,8%
3 Bueno	32	17,4%
4 Muy bueno	47	25,5%
5 Excelente	66	35,9%
6 No sé	17	9,2%
Sin respuesta	-	-
Es un profesional altamente confiable		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	6	3,3%
2 Aceptable	16	8,7%
3 Bueno	38	20,7%
4 Muy bueno	48	26,1%
5 Excelente	68	37,0%
6 No sé	8	4,4%
Sin respuesta	-	-
Protege los recursos de la institución		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	4	2,2%
2 Aceptable	15	8,2%
3 Bueno	32	17,4%
4 Muy bueno	55	29,9%
5 Excelente	70	38,0%
6 No sé	8	4,4%
Sin respuesta	-	-
Cuida la buena imagen de sus compañeros		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	9	4,9%
2 Aceptable	21	11,4%
3 Bueno	38	20,7%
4 Muy bueno	51	27,7%
5 Excelente	54	29,4%
6 No sé	11	6,0%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 3: RESPETO		
Es cuidadoso en el trato con sus colaboradores		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	9	4,9%
2 Aceptable	18	9,8%
3 Bueno	43	23,5%
4 Muy bueno	53	29,0%
5 Excelente	55	30,1%
6 No sé	5	2,7%
Sin respuesta	-	-
Es accesible para las consultas		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	10	5,5%
2 Aceptable	19	10,4%
3 Bueno	37	20,2%
4 Muy bueno	46	25,1%
5 Excelente	66	36,1%
6 No sé	5	2,7%
Sin respuesta	-	-
Escucha al que piensa diferente		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	15	8,2%
2 Aceptable	33	18,0%
3 Bueno	34	18,6%
4 Muy bueno	53	29,0%
5 Excelente	40	21,9%
6 No sé	8	4,4%
Sin respuesta	-	-
Disiente con los demás sin ofender		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	9	4,9%
2 Aceptable	20	10,9%
3 Bueno	49	26,8%
4 Muy bueno	57	31,2%
5 Excelente	38	20,8%
6 No sé	10	5,5%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 4: EFICIENCIA		
Planifica su trabajo		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	6	3,3%
2 Aceptable	15	8,2%
3 Bueno	35	19,1%
4 Muy bueno	56	30,6%
5 Excelente	54	29,5%
6 No sé	17	9,3%
Sin respuesta	-	-
Establece prioridades		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	9	4,9%
2 Aceptable	14	7,7%
3 Bueno	47	25,7%
4 Muy bueno	58	31,7%
5 Excelente	40	21,9%
6 No sé	15	8,2%
Sin respuesta	-	-
Escoge los procedimientos más adecuados		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	6	3,3%
2 Aceptable	20	10,9%
3 Bueno	51	27,9%
4 Muy bueno	56	30,6%
5 Excelente	32	17,5%
6 No sé	18	9,8%
Sin respuesta	-	-
Realiza las actividades en su debido tiempo		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	7	3,8%
2 Aceptable	20	10,9%
3 Bueno	49	26,8%
4 Muy bueno	55	30,1%
5 Excelente	36	19,7%
6 No sé	16	8,7%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 5: COMPROMISO		
Asiste regularmente a su lugar de trabajo		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	4	2,2%
2 Aceptable	8	4,4%
3 Bueno	31	16,9%
4 Muy bueno	41	22,4%
5 Excelente	91	49,7%
6 No sé	8	4,4%
Sin respuesta	-	-
Cumple con el horario de atención al público		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	3	1,6%
2 Aceptable	15	8,2%
3 Bueno	30	16,4%
4 Muy bueno	45	24,6%
5 Excelente	79	43,2%
6 No sé	11	6,0%
Sin respuesta	-	-
Realiza sus tareas con entusiasmo		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	3	1,6%
2 Aceptable	11	6,0%
3 Bueno	32	17,5%
4 Muy bueno	50	27,3%
5 Excelente	68	37,2%
6 No sé	19	10,4%
Sin respuesta	-	-
Participa en acciones de mejora de la institución		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	8	4,4%
2 Aceptable	16	8,7%
3 Bueno	38	20,8%
4 Muy bueno	47	25,7%
5 Excelente	59	32,2%
6 No sé	15	8,2%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 6: EFICACIA		
Orienta el trabajo hacia los resultados esperados		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	6	3,3%
2 Aceptable	23	12,6%
3 Bueno	48	26,2%
4 Muy bueno	43	23,5%
5 Excelente	54	29,5%
6 No sé	9	4,9%
Sin respuesta	-	-
Consigue a tiempo los recursos suficientes		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	14	7,7%
2 Aceptable	23	12,6%
3 Bueno	58	31,7%
4 Muy bueno	49	26,8%
5 Excelente	29	15,9%
6 No sé	10	5,5%
Sin respuesta	-	-
Evalúa periódicamente las actividades de su dependencia		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	19	10,4%
2 Aceptable	23	12,6%
3 Bueno	45	24,6%
4 Muy bueno	55	30,1%
5 Excelente	28	15,3%
6 No sé	13	7,1%
Sin respuesta	-	-
Motiva a sus colaboradores reconociendo los méritos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	27	14,8%
2 Aceptable	31	16,9%
3 Bueno	31	16,9%
4 Muy bueno	43	23,5%
5 Excelente	36	19,7%
6 No sé	15	8,2%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 7: EQUIDAD		
Da igual oportunidad a todos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	24	13,1%
2 Aceptable	25	13,7%
3 Bueno	46	25,1%
4 Muy bueno	42	23,0%
5 Excelente	37	20,2%
6 No sé	9	4,9%
Sin respuesta	-	-
Manifiesta imparcialidad ante casos conflictivos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	17	9,3%
2 Aceptable	28	15,3%
3 Bueno	42	23,0%
4 Muy bueno	43	23,5%
5 Excelente	39	21,3%
6 No sé	14	7,7%
Sin respuesta	-	-
Exige el cumplimiento de las normas a todos por igual		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	22	12,0%
2 Aceptable	20	10,9%
3 Bueno	36	19,7%
4 Muy bueno	50	27,3%
5 Excelente	47	25,7%
6 No sé	8	4,4%
Sin respuesta	-	-
Reconoce aciertos y errores suyos y ajenos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	19	10,4%
2 Aceptable	30	16,4%
3 Bueno	37	20,2%
4 Muy bueno	47	25,7%
5 Excelente	31	16,9%
6 No sé	19	10,4%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 8: TRABAJO EN EQUIPO		
Fomenta la identificación con la misión institucional		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	8	4,4%
2 Aceptable	23	12,6%
3 Bueno	41	22,4%
4 Muy bueno	45	24,6%
5 Excelente	52	28,4%
6 No sé	14	7,7%
Sin respuesta	-	-
Favorece la integración entre compañeros		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	18	9,8%
2 Aceptable	20	10,9%
3 Bueno	39	21,3%
4 Muy bueno	51	27,9%
5 Excelente	46	25,1%
6 No sé	9	4,9%
Sin respuesta	-	-
Involucra a sus colaboradores con las metas comunes		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	12	6,6%
2 Aceptable	19	10,4%
3 Bueno	50	27,3%
4 Muy bueno	47	25,7%
5 Excelente	39	21,3%
6 No sé	16	8,7%
Sin respuesta	-	-
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	20	10,9%
2 Aceptable	21	11,5%
3 Bueno	45	24,6%
4 Muy bueno	48	26,2%
5 Excelente	40	21,9%
6 No sé	9	4,9%
Sin respuesta	-	-



DIMENSIÓN 9: TRANSPARENCIA		
Promueve en los funcionarios de su área el uso racional de los recursos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	10	5,5%
2 Aceptable	20	10,9%
3 Bueno	41	22,4%
4 Muy bueno	49	26,8%
5 Excelente	53	29,0%
6 No sé	10	5,5%
Sin respuesta	-	-
Facilita la accesibilidad a la información sobre trabajos realizados		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	17	9,3%
2 Aceptable	17	9,3%
3 Bueno	44	24,0%
4 Muy bueno	57	31,2%
5 Excelente	33	18,0%
6 No sé	15	8,2%
Sin respuesta	-	-
Publica información relacionada a las actividades de su área		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	17	9,3%
2 Aceptable	25	13,7%
3 Bueno	40	21,9%
4 Muy bueno	51	27,9%
5 Excelente	34	18,6%
6 No sé	16	8,7%
Sin respuesta	-	-
Rinde cuenta de la utilización de los recursos		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 Insuficiente	17	9,3%
2 Aceptable	18	9,8%
3 Bueno	34	18,6%
4 Muy bueno	45	24,6%
5 Excelente	38	20,8%
6 No sé	31	16,9%
Sin respuesta	-	-