

ANEXO C.

III. Evaluación del desempeño.

i. Herramientas para la evaluación del desempeño del personal y para la auto-evaluación de la Jefatura de Biblioteca.

En este Anexo, se consignan dos cuestionarios para la evaluación del desempeño del personal de la Biblioteca. Uno es un instrumento cuyo objetivo es evaluar al personal por parte de la Jefatura de Biblioteca, y el otro es para auto-evaluación de la Jefatura.

En ambos casos, se estructuraron las preguntas, según áreas y sub-áreas, basándose en modelos propuestos^{1 2 3}, y se utiliza para su valoración una escala de cinco (5) opciones, según sea la pregunta. Por ejemplo, en el ítem *Características del trabajo*, sub-ítem *Calidad de trabajo*, ¿Puede mantener su atención en el trabajo? Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ().

1. Cuestionario para la evaluación del personal.

A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre el trabajo que realizan los empleados de la Biblioteca. Deberá leerse cada ítem y marcar con una cruz (X) la opción que describa mejor las características del empleado que se supervisa. Deberá elegirse una de las cinco opciones posibles de cada escala. Se tienen en cuenta las siguientes áreas y sub-áreas:

1. Condiciones personales.

a. Asistencia y Puntualidad.

1. ¿Falta mucho a su trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

2. ¿Llega puntualmente a su trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

¹ Calleja, N. El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios: Construcción de escalas de evaluación. Investigación Bibliotecológica. p. 11-24.

² *Evaluación del desempeño*. Universidad Veracruzana, USBI-Ver.

³ Rodríguez V. *Evaluación de desempeño en 360° todos opinamos, todos nos beneficiamos*. <http://www.psicologiacientifica.com/psicologia-125-1-evaluacion-de-desempeno-en-360-todos-opinamos-todos-nos-bene.html>

3. ¿Cumple con su horario de trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

b. Conocimiento del trabajo.

4. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

5. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

c. Habilidad para el planeamiento.

6. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades de la biblioteca?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

7. ¿Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

8. ¿Sabe planea sus propias actividades?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

9. ¿Propone ideas para mejorar el servicio de la biblioteca?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

d. Iniciativa.

10. ¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

11. ¿Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

e. Esfuerzo. Responsabilidad.

12. ¿Persiste hasta que alcanza la meta fijada?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

13. ¿Es constante en cualquier tarea que emprende?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

14. ¿Realiza sus actividades con dedicación?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

15. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

f. Habilidad para trabajar solo.

16. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

17. ¿Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

18. ¿Puede realizar su trabajo, sin ayuda de otros?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

g. Habilidad para trabajar con otros.

19. En los conflictos de trabajo, ¿tiene una actitud conciliadora?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
20. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, ¿le gusta cooperar?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
21. ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?
Muy buena () - Buena () - Regular () - Mala () - Muy mala ()
22. ¿Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()

2. Características del trabajo.

a. Cantidad de trabajo.

23. Cuando llega a la Biblioteca, ¿comienza a trabajar inmediatamente?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
24. ¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
25. ¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()

b. Calidad de trabajo.

26. ¿Puede mantener su atención en el trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
27. ¿Considera a su trabajo interesante?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
28. ¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
29. ¿Comete muchos errores en su trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
30. ¿Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
31. ¿Mantiene un ritmo de trabajo sostenido?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
32. ¿Realiza actividades variadas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
33. ¿Puede utilizar los conocimientos que tiene?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
34. ¿En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()
35. ¿Como es su trato con los usuarios? ¿Cortés o displicente?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () - Nunca ()

c. Relevancia de la tarea.

36. ¿Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

37. ¿Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

38. ¿Su Jefe inmediato, valora mi trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

39. ¿Con su trabajo, sirve a la comunidad académica y de investigación?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

40. ¿Gracias a su trabajo, la Biblioteca funciona adecuadamente?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

41. ¿Cuando deja de hacer sus tareas, pasa algo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

42. ¿Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

d. Autonomía.

43. ¿Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

44. ¿Se limita a cumplir las indicaciones que recibe?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

45. ¿Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

46. ¿Tiene independencia para actuar?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

47. ¿Puede tomar decisiones?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

e. Retroalimentación del trabajo.

48. Cuando realiza su trabajo, ¿puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

49. ¿Le es posible saber si ha cometido -o no, errores en su trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

50. ¿Cuando concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con su tareas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

3. Relaciones interpersonales.

a. Entre compañeros de trabajo.

51. ¿Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

52. ¿Cada uno se “arregla como puede”?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

53. ¿Existe un ambiente de colaboración?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

54. ¿Su Jefe lo hace sentir incapaz, si le pide ayuda?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

55. ¿Hace “suyos” los problemas de trabajo de sus compañeros?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

b. Retroalimentación del personal. Relación empleado-jefe inmediato.

56. ¿Es alentado por sus aciertos? ¿Esto lo impulsa a trabajar mejor?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

57. ¿Cuando comete errores en su trabajo, sus compañeros de trabajo me critican?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

58. ¿Su Jefe sólo considera sus errores?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

59. ¿Su Jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

60. ¿Le llaman la atención con frecuencia?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

c. Participación en la planificación.

61. ¿Puede establecer objetivos en su propio trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

62. ¿En la Biblioteca, se toman las decisiones importantes sin consultarlo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

63. ¿Participa en la elaboración de los planes de trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

64. ¿Conoce los programas de trabajo de su biblioteca?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

4. Políticas de personal.

a. Capacitación.

65. ¿Las instancias de capacitación que recibe están bien planeados?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

66. ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

67. ¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

68. ¿Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus intereses?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

b. Equidad de salario.

69. ¿Su trabajo está bien pagado?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

70. ¿Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

71. ¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

72. Teniendo en cuenta todos los aspectos propuestos y los que Usted considere necesario incluir, cuán satisfecho está con su trabajo?
Muy insatisfecho () –Insatisfecho () -Regularmente satisfecho () –Satisfecho () –
Muy satisfecho ()

2. Cuestionario para auto-evaluación.

A continuación, se presentan algunas preguntas relacionadas con aspectos del trabajo. Se deberá leer cada una y marcar con una cruz (X) la opción que se acerque más a su punto de vista. Se proponen los siguientes aspectos:

a. Conocimiento del puesto de trabajo.

1. ¿Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por formación?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

2. ¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

b. Iniciativa.

3. ¿Puedo sugerir mejoras respecto de los procesos y servicios de la Biblioteca a las autoridades?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

4. ¿Ante problemas que surgen, puedo actuar constructivamente?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

c. Responsabilidad.

5. ¿Qué grado de disposición tengo para aceptar responsabilidades?
Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

6. ¿Debo supervisar al personal constantemente?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

7. ¿Necesito supervisión sólo en ciertos aspectos de mi trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

d. Disciplina.

8. ¿Acepto las reglas establecidas por la cultura organizacional?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

9. ¿Qué grado de aceptación tengo respecto de las indicaciones que me hacen mis superiores?
Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

e. Aptitud de mando.

10. ¿Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente al personal?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

11. ¿El estilo de conducción es autoritario y coercitivo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

12. ¿Ejercí la jefatura de manera informal sobre varias personas o grupos de trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

13. ¿Qué grado de ascendencia natural tengo sobre el personal de Biblioteca?
Muy alta () –Alta () –Regular () –Baja () -Muy baja ()

14. ¿Qué grado de ascendencia natural tengo sobre cualquier grupo de trabajo?
Muy alta () –Alta () –Regular () –Baja () -Muy baja ()

f. Versatilidad.

15. ¿Qué grado de versatilidad tengo para desarrollar otras tareas?
Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

16. ¿Me adapto con facilidad a los cambios?
Siempre () -Casi siempre () -A veces () -Casi nunca () –Nunca ()

g. Asistencia y puntualidad.

17. ¿Falto mucho al trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

18. ¿Soy puntual?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

19. ¿Siempre llego con anticipación?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

20. ¿Cumplo con el horario de trabajo?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

h. Juicio analítico. Criterio.

21. ¿Qué grado de capacidad tengo para la resolución de problemas?
Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

22. ¿Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

23. ¿Manejo más de un problema con eficiencia?
Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

24. ¿Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

25. ¿Acierto en mis deducciones?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

i. Cooperación.

26. ¿Existe un ambiente de colaboración?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

27. ¿Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

28. ¿Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis empleados y compañeros?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

29. ¿Ayudo al resto del personal a resolver los problemas?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

30. ¿Qué grado de cooperación tengo con todo el personal del Departamento?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

j. Calidad del trabajo.

31. ¿Qué grado de exactitud en el trabajo?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

32. ¿Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

33. ¿Siempre se si el trabajo está bien o mal?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

34. ¿Qué grado de libertad tengo para disponer cómo y cuándo hacer las cosas?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

35. Cuando cometo errores en mi trabajo, ¿el personal compañeros me critican?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

k. Cantidad de trabajo.

36. ¿Qué grado de rendimiento laboral tengo?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

37. ¿Puedo desarrollar alta velocidad de actuación dentro de la jornada normal?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

38. ¿Todas las jornadas laborales se desarrollan en la misma forma?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

l. Relevancia de la tarea.

39. ¿Mi jefe inmediato, valora mi trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

40. ¿En este trabajo se toman las decisiones importantes consultándome?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

41. ¿Participo en la elaboración de los planes de trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

m. Organización del trabajo.

42. ¿Qué grado de capacidad tengo para planear y organizar mi trabajo?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

43. ¿Qué grado de capacidad tengo para planear y organizar el trabajo de mis subordinados?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

n. Relaciones con otros.

44. ¿Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

45. Cuando dejo de hacer mi trabajo, ¿no pasa nada?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

o. Comunicación.

46. ¿Qué nivel de facilidad tengo para exponer mis ideas?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

47. ¿Qué nivel de redacción tengo?

Muy alto () –Alto () –Regular () –Bajo () -Muy bajo ()

p. Lealtad con la organización.

48. ¿Comparto la misión y objetivos de la organización?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

49. ¿Con frecuencia lamento de trabajar en la Biblioteca?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

50. ¿Tengo interés en lograr un buen sitio precisamente en la institución?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

51. ¿La institución se interesa y apoya siempre por mi progreso?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

q. Deseos de superación.

52. ¿Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

53. ¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

54. ¿Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

55. ¿Por mi actuación, preparación y conducta, considero ser una persona valiosa dentro de la organización?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

r. Capacitación.

56. Gracias a los cursos de capacitación que se ofrecen, ¿hago mejor el trabajo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

57. ¿Los cursos de capacitación que recibo son poco interesantes?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

s. Equidad en los salarios.

58. ¿Cómo me siento con el sueldo que recibo, de acuerdo con el trabajo que hago?

Muy Insatisfecho () -Insatisfecho () –Regular () –Satisfecho () -Muy satisfecho ()

59. En comparación con el salario de mis empleados, ¿cuán satisfecho estoy con mi salario?

Muy Insatisfecho () -Insatisfecho () –Regular () –Satisfecho () -Muy satisfecho ()

60. ¿Mi trabajo está mal pagado?

Totalmente de acuerdo () - De acuerdo () –Indiferente () -En desacuerdo () -Totalmente en desacuerdo ()

t. Promoción.

61. ¿Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

62. ¿En este trabajo, sólo ascienden los que tienen influencias?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

63. Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, ¿cuán satisfecho estoy con mi trabajo?

Muy insatisfecho () –Insatisfecho () -Regularmente satisfecho () –Satisfecho () –
Muy satisfecho ()
