



SERVICIO CANARIO DE LA SALUD



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN**  
**PERSONAL DE GESTIÓN Y SERVICIOS**  
**SUBGRUPOS A1 Y A2**

**Datos del profesional evaluado:**

---

Apellidos:

Nombre:

Categoría Profesional:

DNI (incluir letra):

Gerencia/Dirección Gerencia:

Nivel asistencial / Equipo-Servicio-Unidad:

Atención Primaria (indicar EAP/Servicio/Unidad):

Atención Especializada (indicar Servicio/Unidad):

**Tipo de cuestionario:**

---

Cuestionario Inicial (a cumplimentar por el superior jerárquico inmediato de la unidad)

Cuestionario de contraste (a cumplimentar por personal de la misma profesión del servicio, equipo o unidad a que pertenezca el profesional evaluado, dependiente del superior jerárquico que haya cumplimentado el cuestionario de evaluación).

Cuestionario de contraste (memoria de autoevaluación, a cumplimentar por el propio interesado).

**Datos del profesional que evalúa:**

---

Apellidos:

Nombre:

Puesto:

DNI (incluir letra):

**INSTRUCCIONES**

Lea atentamente los ítems que a continuación se relacionan y marque con una X una de las cuatro alternativas de respuesta posibles. A la hora de decidir alguna de las cuatro opciones de respuesta, hágalo pensando en un balance de los últimos años y no sólo en los últimos días.

Marque el espacio reservado al 1 con una X si cree que el profesional muestra un nivel insuficiente en la categoría evaluada; marque el del 2 si cree que necesita mejorar; el 3 si considera que muestra la conducta esperada y el del 4 si logra el nivel de excelencia. Aun así, si hace falta, haga los comentarios que crea convenientes en el espacio reservado a comentarios adicionales.



## A) COMPETENCIAS.

NOTA: En este factor se entiende por usuario tanto el paciente como sus familiares y acompañantes, así como otros profesionales de la organización. Y en caso de servicios de apoyo, etc. usuario se refiere al usuario (cliente) interno.

### 1. Capacidad para analizar una situación crítica, generar soluciones, valorar consecuencias e implantar la solución más ventajosa.

- 1. En situaciones laborales que presenten un problema su comportamiento es ignorarlo, evitarlo, no afrontarlo o afrontarlo inadecuadamente.
- 2. Ante un problema, su comportamiento es proponer alternativas de solución, aunque necesita de recursos añadidos para su implantación.
- 3. Genera alternativas de resolución de problemas en las que se beneficien al usuario y/o organización sanitaria sin que esto suponga la utilización de recursos adicionales.
- 4. Presenta un comportamiento proactivo, previene la aparición de problemas identificando aquellas señales que anticipen la aparición de un problema.

#### Comentarios adicionales:

### 2. Dispone de conocimientos sobre la estructura organizativa de la unidad en la que presta sus servicios; el papel que ocupa en la organización y la necesidad de la integración en la misma.

- 1. No conoce la organización en la que presta sus servicios, ni su importancia en la estructura organizativa.
- 2. Conoce su unidad pero no la organización que la integra.
- 3. Sí la conoce pero no se interrelaciona con la organización.
- 4. Es conocedor de la importancia de su unidad en la organización y se integra.

#### Comentarios adicionales:



**3. Preocupación por la calidad y la mejora. Participa activamente en la elaboración/cumplimiento de Protocolos de Trabajo y Protocolos de Actuación, poniéndolos en conocimiento del personal de la organización al objeto de prestar sus servicios.**

- 1. No participa en la elaboración/cumplimiento de protocolos, no manifiesta interés en dar a conocer sus servicios.
- 2. Participa/cumple, pero no hace aportaciones.
- 3. Interviene en la elaboración/cumplimiento de protocolos, su difusión y puesta en conocimiento.
- 4. Participa activamente en su elaboración/cumplimiento, colabora en su difusión y publicidad.

**Comentarios adicionales:**

**4. Capacidad para expresar sus propias ideas y comprender las de los demás de forma clara y precisa.**

- 1. Escucha y transmite información de forma inadecuada.
- 2. Muestra una actitud de escucha pasiva sin comprobar que entiende lo que el usuario le solicita y sin adaptar su lenguaje a su interlocutor.
- 3. Obtiene información de diferentes fuentes para asegurar la veracidad y corrección de los datos que ha de transmitir. Sabe escuchar y hacerse escuchar. Dirige la conversación.
- 4. Dispone de recursos para enfrentarse a las dificultades que pueden surgir en la conversación. Utiliza expresiones descriptivas y brillantes adaptadas al interlocutor. Es capaz de realizar presentaciones en público adaptadas a su audiencia.

**Comentarios adicionales:**



**5. Motivación en el trabajo. Motivar en un contexto organizativo es lograr que una persona quiera hacer lo que a los intereses de la organización convenga, teniendo en cuenta que el trabajador también debe satisfacer sus necesidades en la realización de sus tareas.**

- 1. No, no se encuentra integrado en la organización.
- 2. A veces, si bien no es capaz de integrarse a todos los miembros de la organización.
- 3. Sí, se integra pero no satisface las necesidades de trabajo de su personal, en su caso.
- 4. Siempre, existiendo un espíritu corporativo que satisface a los profesionales externos, como a los de la unidad.

**Comentarios adicionales:**



## B) INTERRELACIÓN CON EL USUARIO.

NOTA: En este factor se entiende por usuario tanto el paciente como sus familiares y acompañantes, así como otros profesionales de la organización. Y en caso de servicios de apoyo, etc. usuario se refiere al usuario (cliente) interno.

**1. Accesibilidad. Hace referencia a aquella habilidad por la cual el profesional es percibido por los usuarios como alguien a quien poder dirigirse y comunicarse sin dificultades. Es receptivo, y está abierto a las necesidades que, en general, los usuarios puedan tener.**

- 1. Trata de evitar cualquier contacto con el usuario, si no es imprescindible, y se ampara en las personas del equipo por mantenerse poco accesible.
- 2. Está disponible para responder a las cuestiones que el usuario pueda plantearle. Se limita a responder si le preguntan.
- 3. Se anticipa a las necesidades de comunicación de los usuarios y se muestra receptivo si requieran información o atención.
- 4. Mantiene una actitud proactiva para encontrar respuesta a cualquier necesidad del usuario. Ayuda al usuario en el acceso a la información o a los recursos de la organización, anteponiendo sus necesidades a las posibles rigideces organizativas.

**Comentarios adicionales:**

**2. Capacidad para atender y comprender las demandas del usuario a través de una adecuada comunicación verbal y no verbal, gestionando adecuadamente sus expectativas en el contexto institucional organizativo.**

- 1. No muestra interés en conocer y resolver las demandas /quejas de los usuarios/clientes, estableciendo una relación distante con el mismo.
- 2. Presta atención a las demandas del usuario/cliente y responde de forma cordial a las mismas. Dedicar tiempo a escuchar no indagando sobre las verdaderas necesidades del usuario.
- 3. Se muestra comprensivo con el usuario y anticipa sus necesidades. Aporta información útil sin esperar a que ésta sea demandada. Establece una relación de apoyo y confianza con el usuario.
- 4. Se compromete en la satisfacción de las necesidades del usuario y agradece la emisión de quejas y demandas que permiten perfeccionar y mejorar el servicio que se ofrece. Busca el modo de aumentar la satisfacción al usuario comprometiéndose personalmente para conseguirla.

**Comentarios adicionales:**



## **C) CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO.**

### **1. Capacidad para trabajar colectivamente, participando de forma activa en la consecución de los objetivos de una unidad/servicio de la organización.**

- 1. Muestra cierto rechazo o indiferencia a participar en actividades que requieren trabajar en colaboración con otros. No comparte la responsabilidad de los fracasos del grupo.
- 2. Colabora en la realización de actividades en grupo y en la consecución de los objetivos de la unidad/servicio. Colabora con sus compañeros y superiores cuando se lo solicitan. Apoya las decisiones adoptadas en la unidad.
- 3. Se responsabiliza y se implica en la consecución de los objetivos del grupo apoyando de forma desinteresada al resto de los miembros en la realización de las tareas que tienen encomendadas y valorando sus aportaciones. Aporta ideas para alcanzar los objetivos del grupo.
- 4. Se convierte en punto de referencia cuando surgen dificultades en el equipo. Motiva al equipo hacia los compromisos asumidos. Da prioridad a las tareas que afectan al trabajo de otros, valorando abiertamente la contribución de los otros miembros de la unidad. Se preocupa más por los resultados de la unidad/servicio que por sus ambiciones personales.

#### **Comentarios adicionales:**

### **2. Cooperar y colaborar con otras personas compartiendo la responsabilidad de los resultados del trabajo común.**

- 1. No es capaz de trabajar en equipo. No coopera y colabora con el equipo sobre el trabajo colectivo ni sobre los objetivos comunes. Tiene una actitud individualista en su forma de trabajar.
- 2. Trabaja en equipo y coopera con los compañeros en el logro de las metas comunes, con una visión de objetivo compartido, pero sintiéndose responsable únicamente de su tarea. No asume las consecuencias de los resultados del equipo, sino únicamente de su trabajo.
- 3. Asume las consecuencias de los resultados del equipo. Se ocupa, además, de que haya cohesión en el equipo de manera que se establezca un buen clima de colaboración.
- 4. Es un referente en cuanto a la relación de cooperación que mantiene con los compañeros. Fomenta los procesos de mejora en la dinámica de trabajo del equipo. Además, asume su responsabilidad en los resultados del equipo. Es capaz de conseguir la implicación de los miembros del equipo en el resultado final haciendo que entiendan la relevancia de la contribución de cada participante en el resultado final.

#### **Comentarios adicionales:**



## **D) COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.**

### **1. Conocimiento y cumplimiento de las normas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.**

- 1. No conoce las normas de Prevención de Riesgos Laborales. Considera innecesario el cumplimiento de las mismas.
- 2. Conoce algunas normas de Prevención de Riesgos Laborales. No da importancia al cumplimiento de las mismas.
- 3. Conoce todas las normas de Prevención de Riesgos Laborales. Informa de las deficiencias detectadas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- 4. Aporta sugerencias de mejora para reforzar la Prevención de Riesgos Laborales en el trabajo y fomenta el cumplimiento de las normas por parte de sus compañeros.

#### **Comentarios adicionales:**

### **2. Asunción de competencias dentro de su ámbito de actuación, en la incorporación de nuevos métodos de trabajo dirigidos a la mejora en la organización de los servicios, en general, y al desenvolvimiento de las tareas propias de la unidad a la que se encuentra adscrito, en particular. Entre otros la elaboración de protocolos de trabajo o guías de procedimiento, considerando la prevención de riesgos laborales.**

- 1. No asume competencias en la incorporación de nuevos métodos de trabajo dirigidos a la mejora, ni participa en la elaboración de protocolos y procedimientos.
- 2. Su comportamiento es reactivo. Informa y presta ayuda si se la solicitan.
- 3. Manifiesta interés por asumir competencias en la incorporación de nuevos métodos de trabajo para la mejora en la organización de su unidad, y en la elaboración de protocolos, procedimientos, etc.
- 4. Manifiesta interés y alta diligencia en asumir competencias en la incorporación de nuevos métodos de trabajo para la mejora en la organización de su unidad, y en la elaboración de protocolos, procedimientos, etc.

#### **Comentarios adicionales:**



### **3. Capacidad para alcanzar los objetivos laborales con la mejor utilización del tiempo y recursos.**

- 1. Trabaja sin método. Con frecuencia comete errores, no respetando los procedimientos y se retrasa en la realización de sus tareas. No alcanza los objetivos establecidos.
- 2. Asume la responsabilidad del resultado de sus tareas y supervisa el trabajo realizado. Actúa de forma responsable y metódica en la realización de sus tareas. Cumple los objetivos que tiene establecidos.
- 3. Actúa de forma previsora al planificar las actividades a realizar para cumplir los plazos establecidos y se preocupa por realizar su trabajo mejor de forma continua.
- 4. Organiza estratégicamente sus tareas a medio-largo plazo, propone mejoras que suponen un mejor aprovechamiento del tiempo y de los recursos materiales y humanos. Realiza su trabajo teniendo en cuenta los principios de calidad.

#### **Comentarios adicionales:**

### **4. Capacidad para aportar a la organización mejoras sobre los estándares y procedimientos establecidos de trabajo.**

- 1. Realiza su trabajo de forma rutinaria y muestra poca iniciativa a modificar sus hábitos de trabajo cuando la consecución de los objetivos lo requiera. Precisa de supervisión continua para alcanzar los objetivos de su trabajo.
- 2. Muestra gran motivación para alcanzar los objetivos establecidos y analiza la efectividad y el desarrollo del trabajo para asegurar la consecución de los mismos. Actúa independientemente, sin necesidad de supervisión, para alcanzar los objetivos de la organización.
- 3. Propone ideas que permitan alcanzar los objetivos con mayor eficacia y se preocupa en obtener información que facilite la mejora del puesto de trabajo.
- 4. Realiza actividades que suponen un reto y desafío personal y es capaz de movilizar a otros para realizar esfuerzos desacostumbrados que permitan alcanzar los objetivos. Organiza reuniones para fomentar la innovación y el desarrollo organizativo.

#### **Comentarios adicionales:**





**5. Participación en comités, comisiones y grupos de trabajo valoradas de interés por la organización.**

- 1. No participa ni en comités, comisiones o grupos de trabajo.
- 2. Su comportamiento es reactivo. Sólo participa si se le solicita.
- 3. Participa y se implica en comités, comisiones y grupos de trabajo.
- 4. Participa y se implica activamente en comités, comisiones y grupos de trabajo.

**Comentarios adicionales:**

En ....., a .....de.....de.....

Firma del evaluador