

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.
1. ¿La subdelegación se asegura de que el trato que recibe cada uno de los integrantes del área operativa sea?	Maltrato	0	Indiferencia	3	Buen trato	5	()
2. ¿La subdelegación mantiene una relación de proximidad con los integrantes del área operativa?	Total distanciamiento Comunicación deficiente	0	Relajada Cierta distanciamiento Comunicación informal	3	Estrecha Proximidad Comunicación formal	5	()
3. ¿Cuál considera que es la parte más importante del Instituto?	La subdelegación	0	El personal	3	El cliente-patrón	5	()
4. ¿La subdelegación se asegura de manifestar el respeto y reconocimiento que merecen las habilidades y funciones del personal?	Nunca No existe reconocimiento	0	Ocasionalmente Reconocimiento informal	3	Siempre Reconocimiento formal	5	()

5. ¿Existe un programa de capacitación y entrenamiento para asegurar la competencia del personal para desarrollar sus funciones?	No existe	0	Informal Capacitación ocasional	3	Existe Capitación formal continua	5	()
6. ¿La dirección del Instituto se asegura de proporcionar los recursos materiales y no materiales para facilitar y mejorar el trabajo de todas las áreas y todos los niveles?	Nunca Ningún nivel ni área	0	Ocasionalmente Alguna áreas	3	Siempre Tiempo y forma	5	()
7. ¿El personal de la subdelegación tiene autoridad, recursos y autonomía para tomar decisiones?	No delega autoridad No asigna recursos	0	Asigna recursos No delega autoridad	3	Delega autoridad Asigna recursos	5	()
8. ¿El personal de la subdelegación recibe la motivación necesaria para desarrollar su trabajo y se mide éste para luego mejorarlo?	No hay motivación No se miden resultados	0	Hay motivación No se miden resultados	3	Hay motivación Se miden resultados	5	()
SUMA TOTAL							()

ESCALA:

Satisfactorio (s) si está entre 40 y 26(máximo)

Necesita acción de la Dirección (NAD) menor de 25 puntos