

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Personal

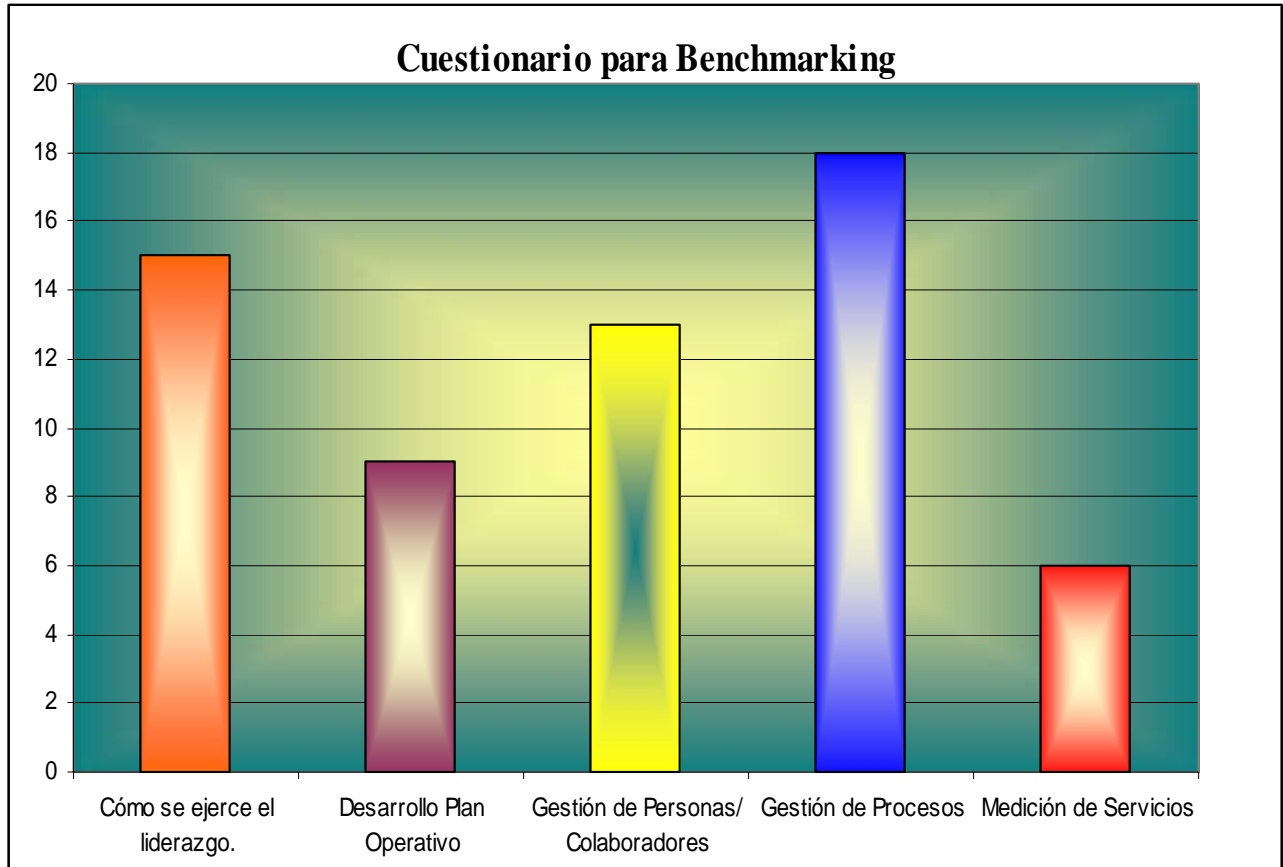
La Dirección de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Personal del Ministerio de Administración Pública, en el marco de la presentación de la actividad de benchmarking solicitó a las demás áreas del Ministerio, mediante un cuestionario, identificar cuales temas serían de su interés conocer sobre el Modelo de Gestión de Calidad aplicado en nuestra Dirección, que le permitan en la práctica aplicar dichas experiencias a lo interno, en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

El cuestionario contenía cinco (5) factores, divididos en 17 ítems, los cuales detallamos a continuación:

- **Cómo se ejerce el Liderazgo** (Supervisión, Asignación de tareas, Gestión del Conocimiento)
- **Desarrollo Plan Operativo** (Fijación de Metas, Monitoreo del Plan, Logros de Metas)
- **Gestión de Personas/Colaboradores** (Trabajo en Equipo, Empoderamiento/ responsabilización, Gestión del Conocimiento, Micro-clima del área)
- **Gestión de Procesos** (Documentación, Diseño instrumentos, Innovación y automatización, Relación con clientes)
- **Medición de Servicios** (Respuesta oportuna a los clientes externos)

Dando como resultado:

Factor	Ítems	Frecuencia
Cómo se ejerce el Liderazgo.	Supervisión	3
	Asignación de tareas	5
	Gestión del Conocimiento	7
Desarrollo Plan Operativo	Fijación de Metas	3
	Monitoreo del Plan	5
	Logros de Metas	1
Gestión de Personas/ Colaboradores	Trabajo en Equipo	2
	Empoderamiento/ responsabilización	7
	Gestión del Conocimiento	2
	Micro-clima del área	2
Gestión de Procesos	Revisión /actualización de procesos	3
	Reducción del tiempo de realización	5
	Documentación	5
	Diseño instrumentos	1
	Innovación y automatización	2
	Relación con clientes	2
Medición de Servicios	Respuesta oportuna a los clientes externos	6



A partir de esos resultados enfocamos nuestros esfuerzos para satisfacer esos requerimiento y preparamos una presentación que resultó bien valorada por las personas invitadas a este intercambio, ya que la consideraron precisa, puntual, refrescante, creativa, impactante y dinámica.