



# RESULTADOS ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

## COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Mayo 2015

## I. Introducción

## II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información

## III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

## III. Observaciones Generales

A fin de contar con un diagnóstico del clima de comunicación en las áreas y entre las áreas de la Consar, la Consultoría “Mesa Consultores” llevó a cabo:

- ➔ 30 entrevistas cara a cara a mandos medios y superiores y personal estratégico en el desarrollo de los proyectos de la Institución.
- ➔ Aplicación de 244 encuestas electrónicas de 42 preguntas a nivel institucional, de las cuales 36 fueron de la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información

El objetivo fue conocer:

- ☐ Comunicación en las áreas
- ☐ Comunicación entre áreas
- ☐ Tipos de liderazgo
- ☐ Claridad en la comunicación
- ☐ Barreras de comunicación
- ☐ Efectividad en la comunicación

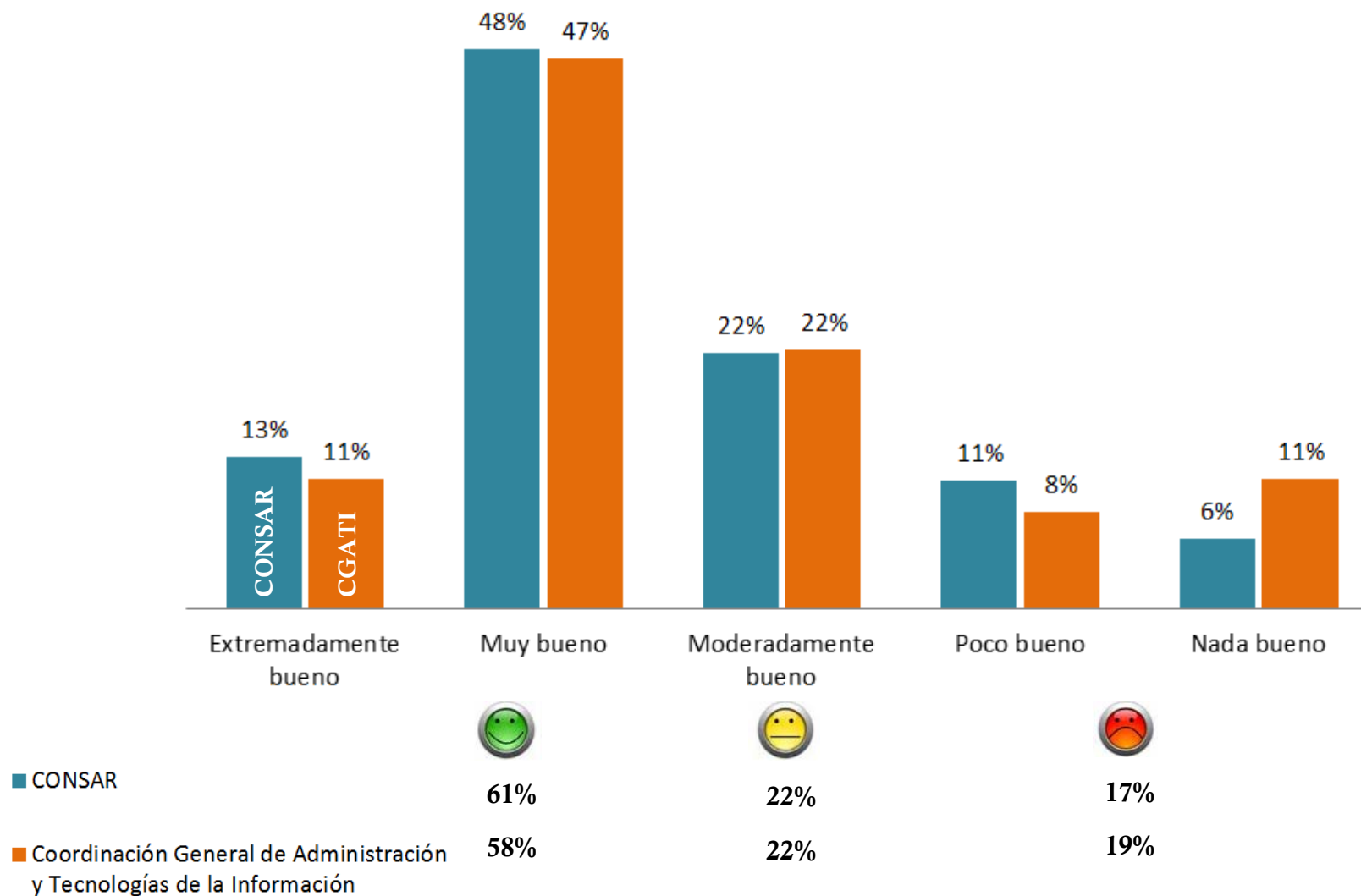
## I. Introducción

## II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información

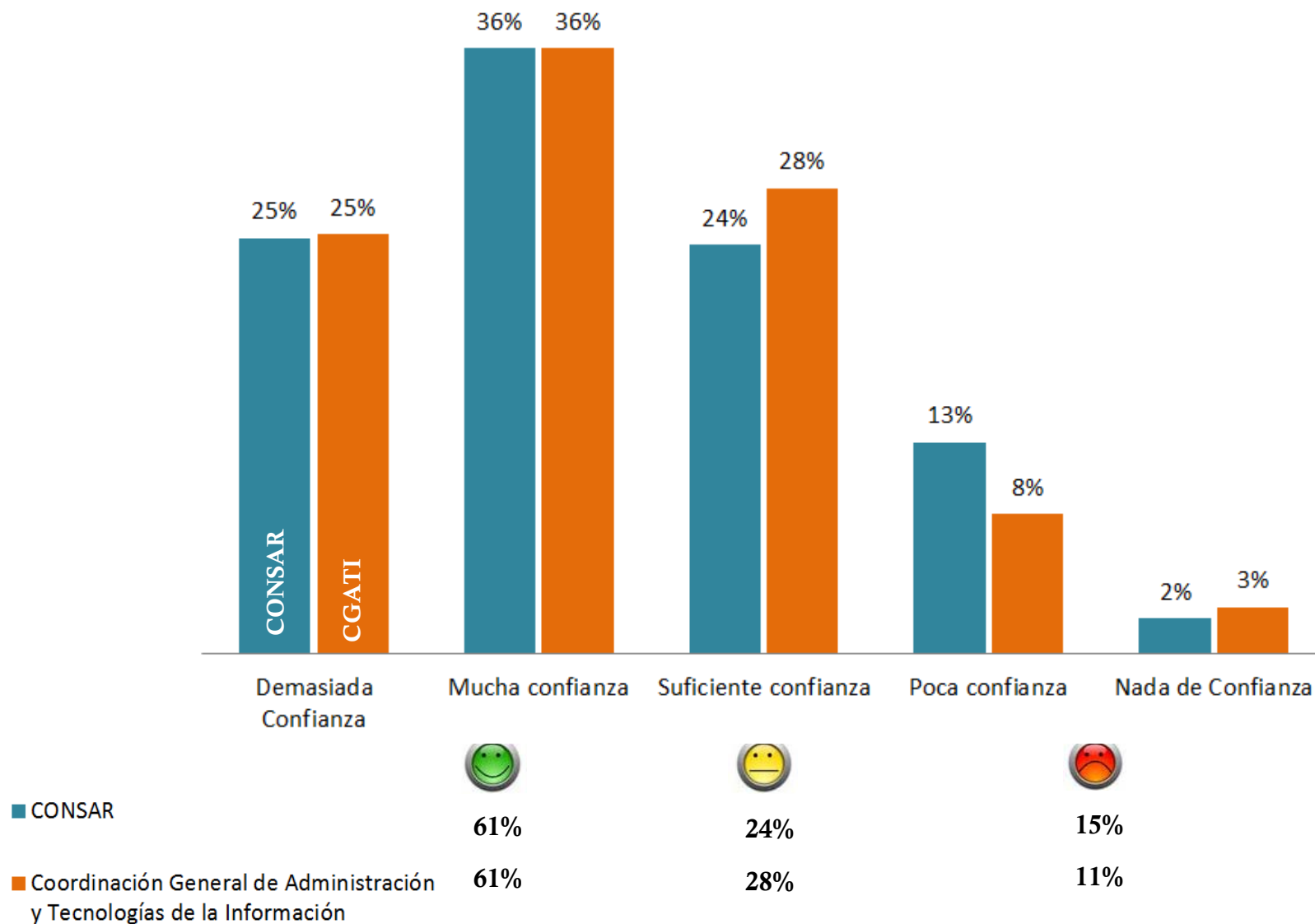
## III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

## III. Observaciones Generales

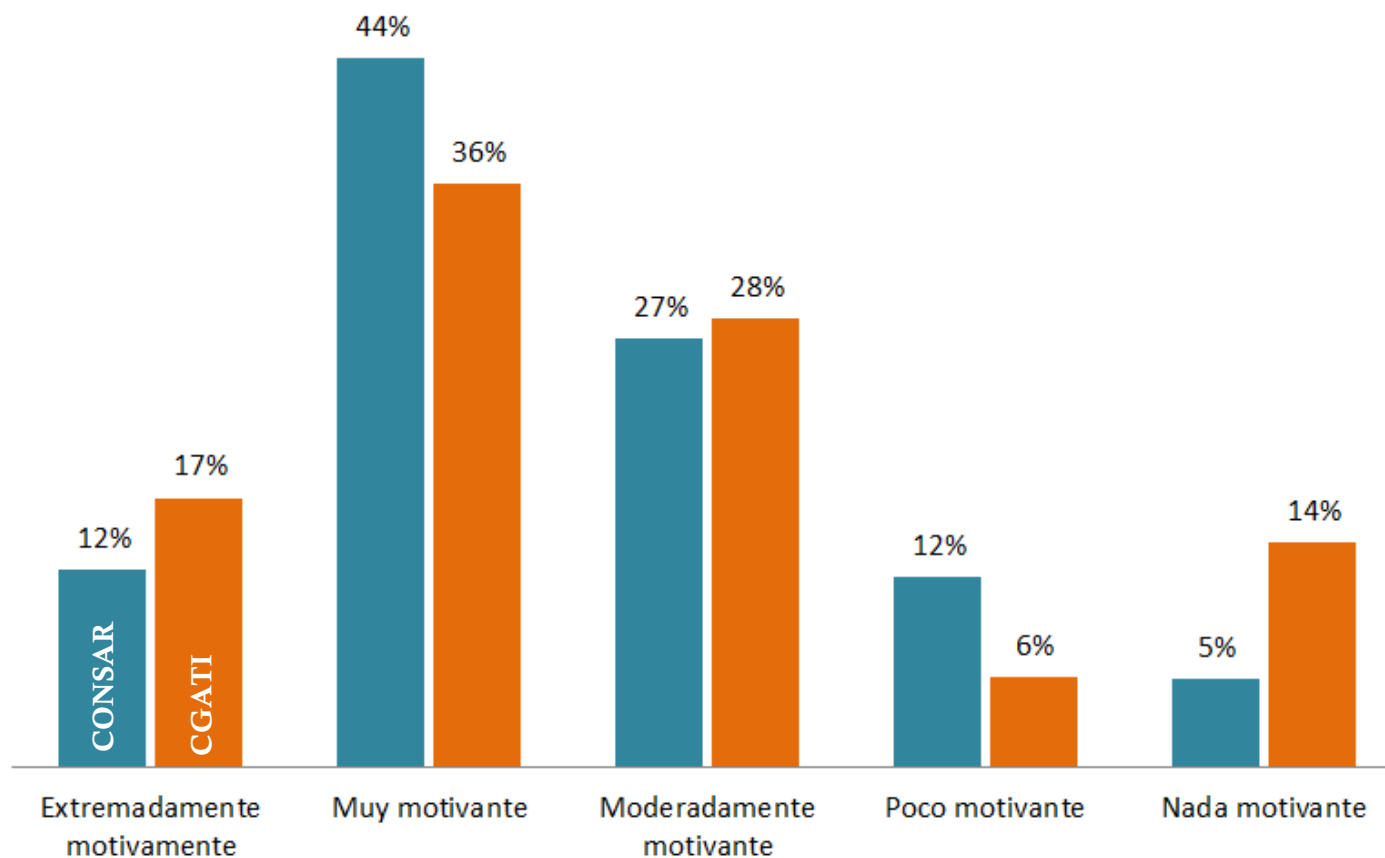
# Q1: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN BUEN LÍDER ES TU JEFE?



## Q2: EN GENERAL, ¿CUÁNTA CONFIANZA SIENTES AL HACERLE PREGUNTAS A TU JEFE?



## Q3: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN MOTIVANTE ES TRABAJAR CON TU JEFE?



■ CONSAR

■ Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información



56%

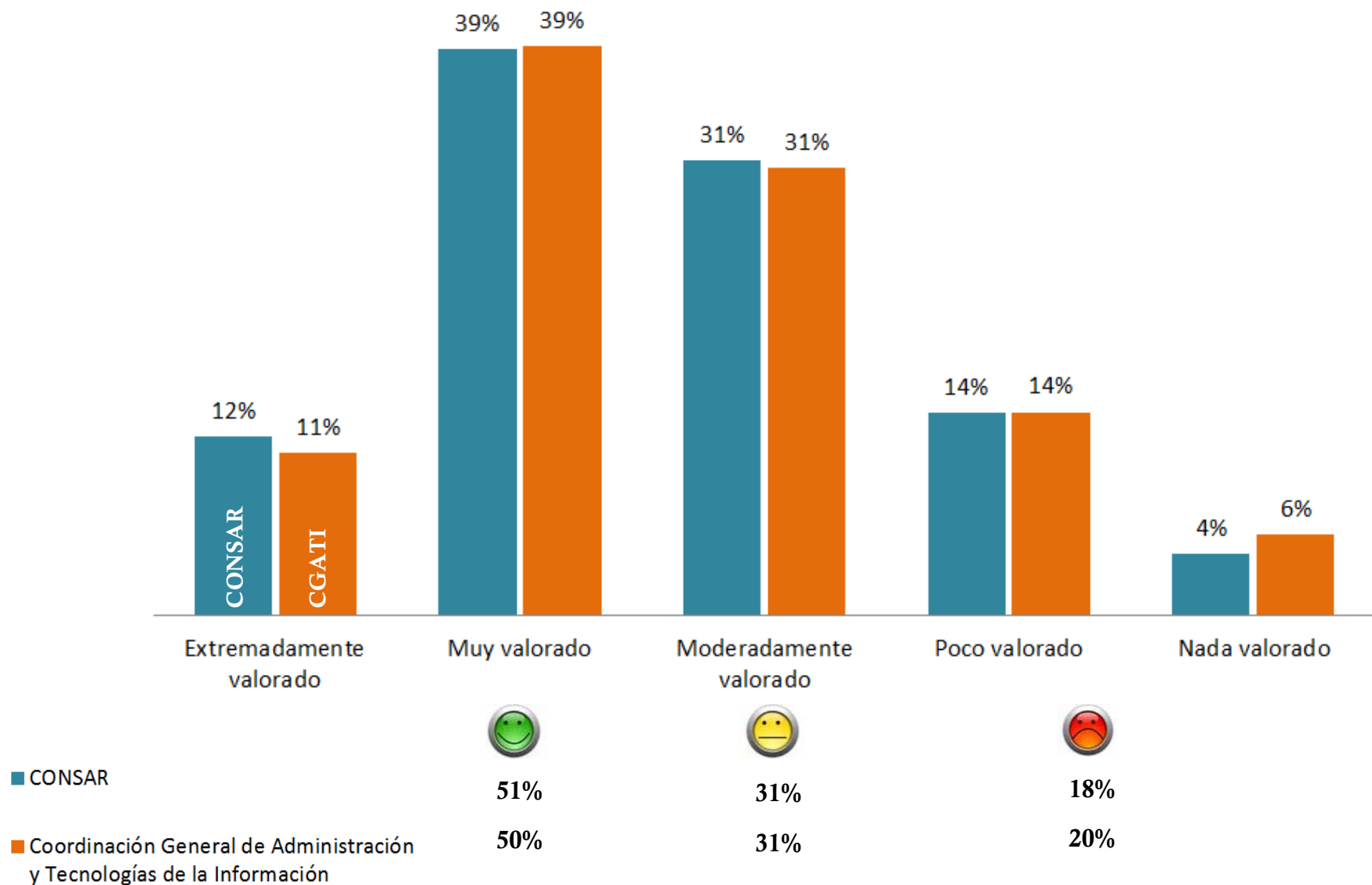


27%



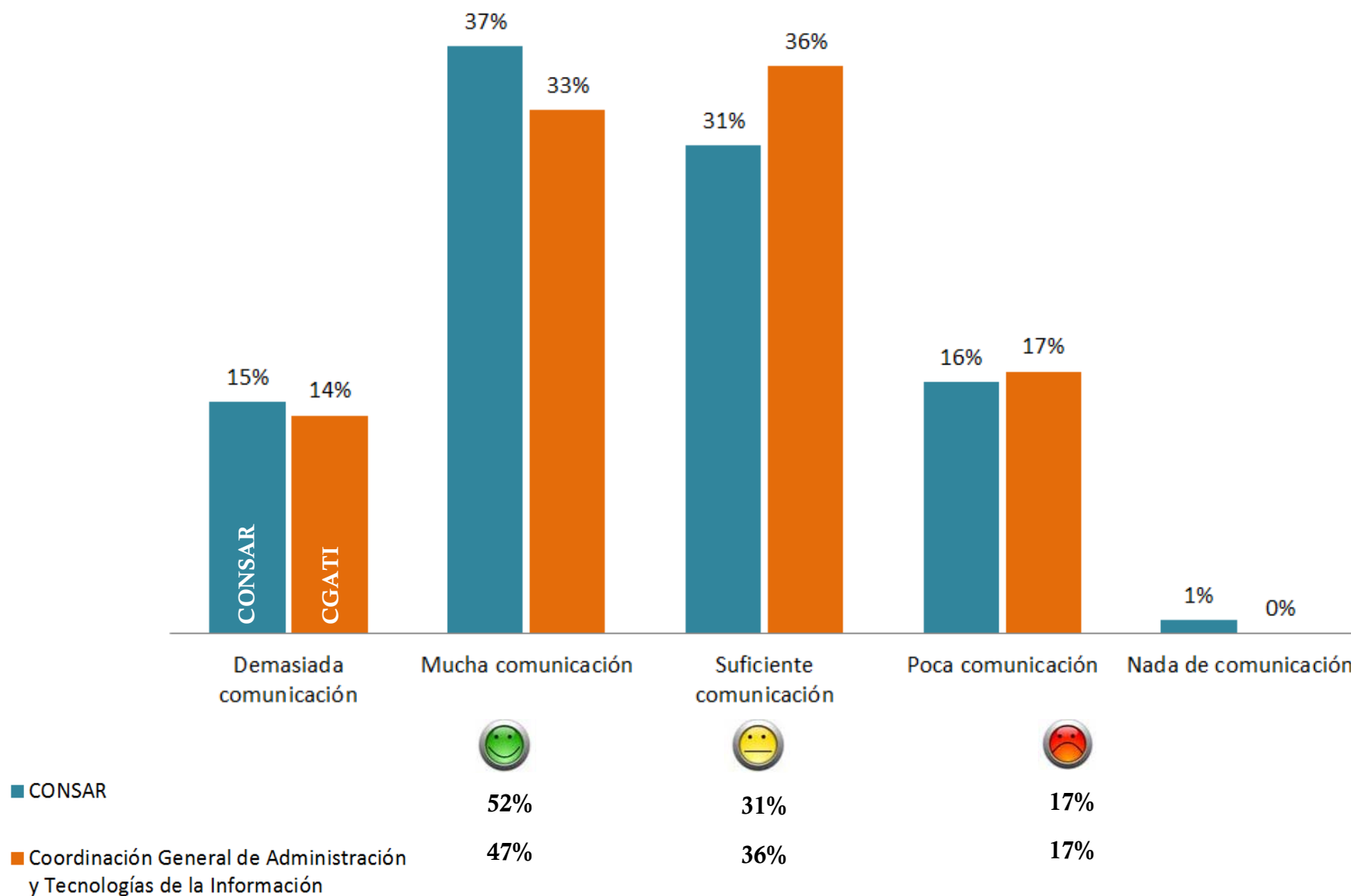
17%

## Q4: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN VALORADO TE SIENTES POR TU JEFE?

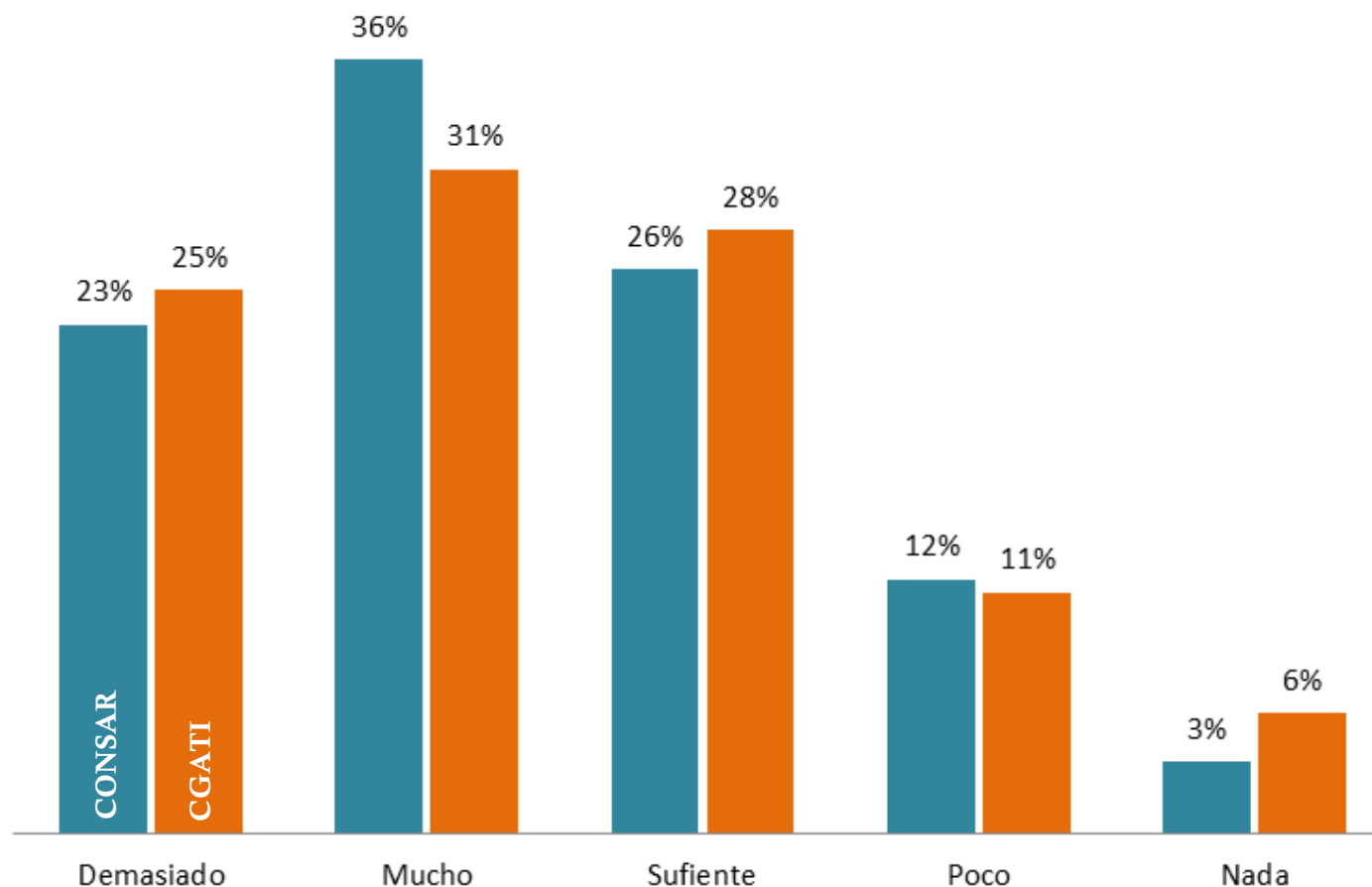




## Q5: EN GENERAL, ¿CUÁNTA COMUNICACIÓN HAY ENTRE TÚ Y TU JEFE?



# Q6: EN GENERAL, ¿CUÁNTO APOYO SIENTES QUE TU JEFE TE BRINDA AL MOMENTO QUE SURGE ALGÚN PROBLEMA O SITUACIÓN?



■ CON SAR

■ Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información



59%

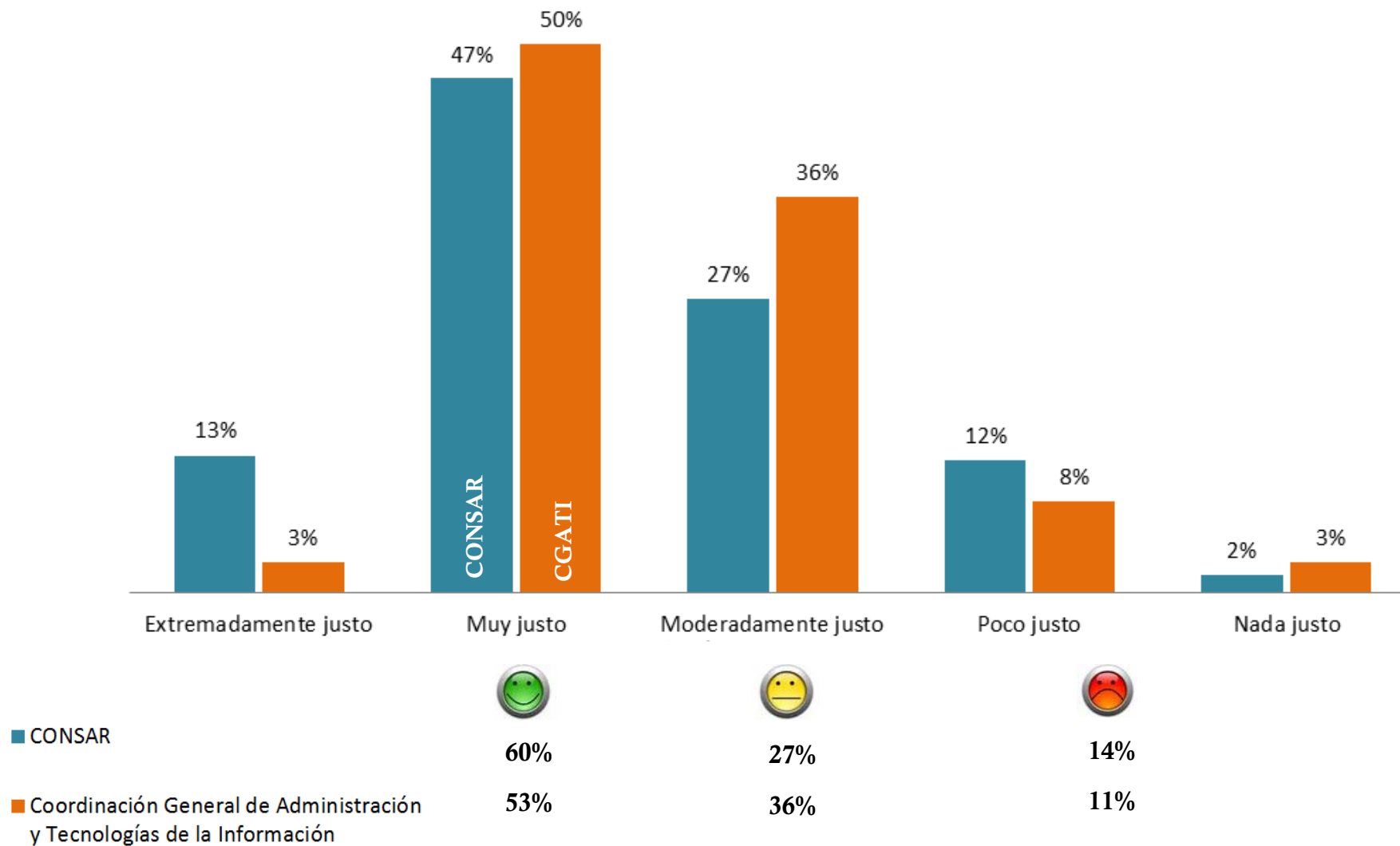


26%

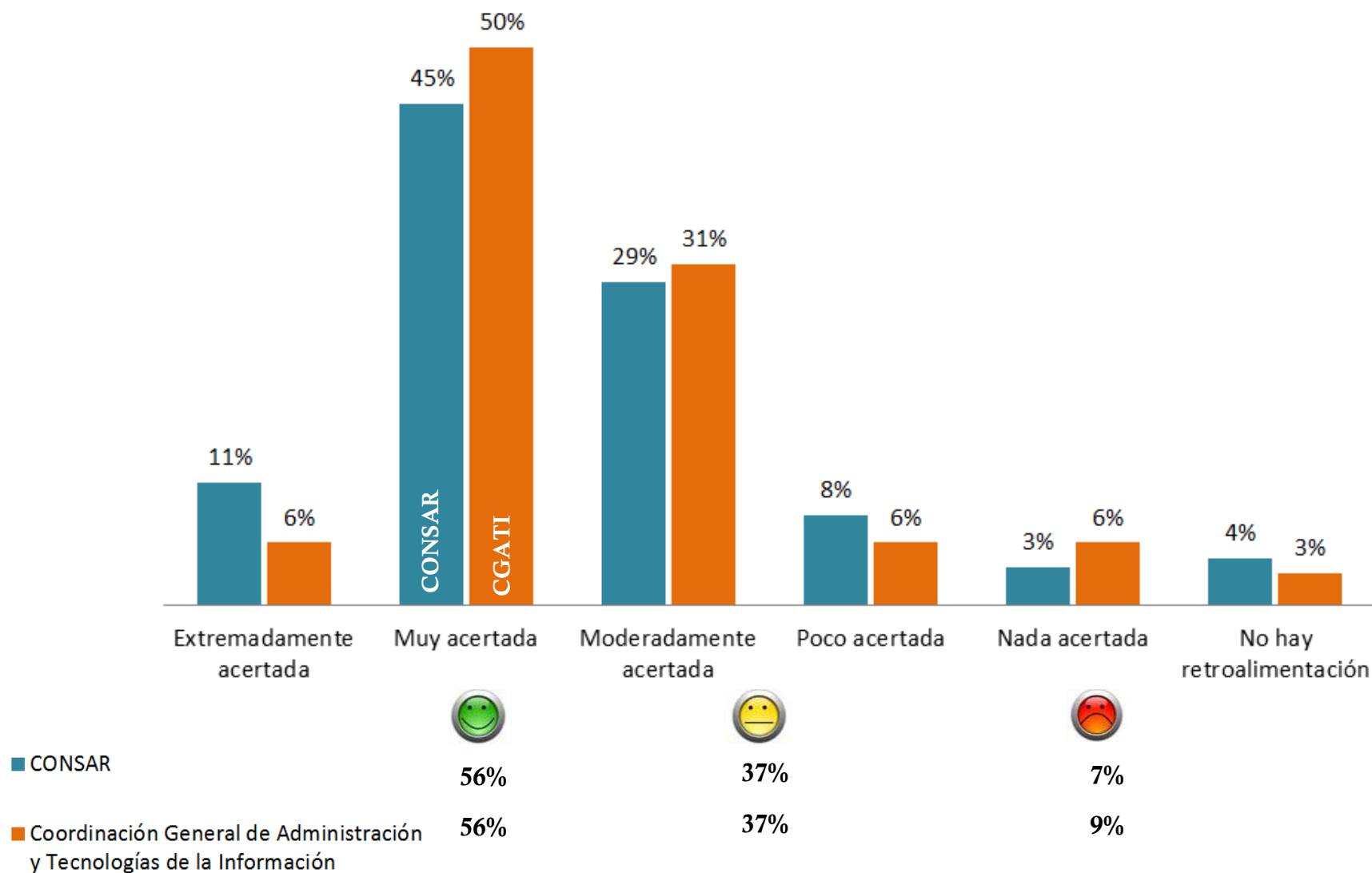


15%

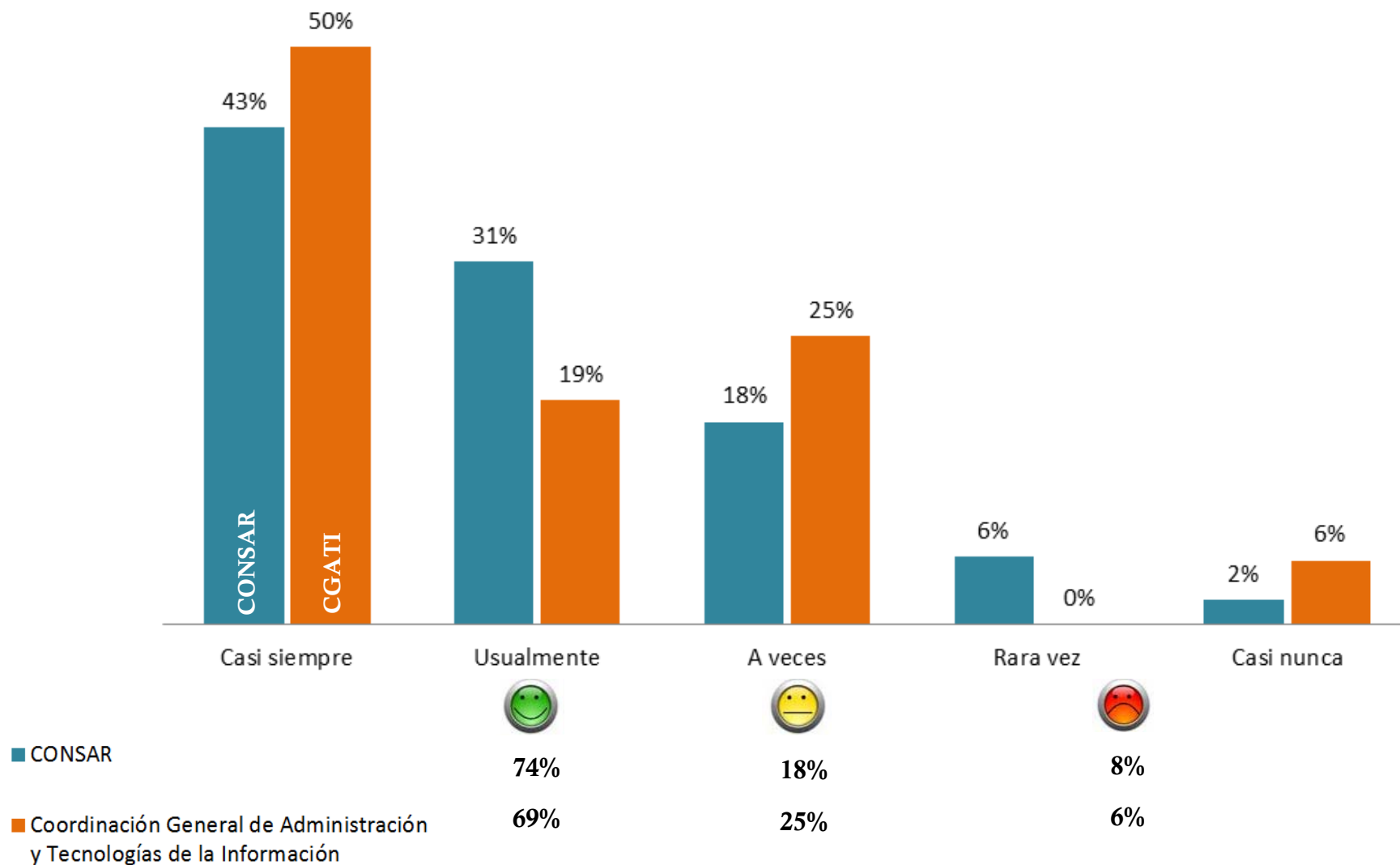
## Q7: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN JUSTO ES TU JEFE CONTIGO?



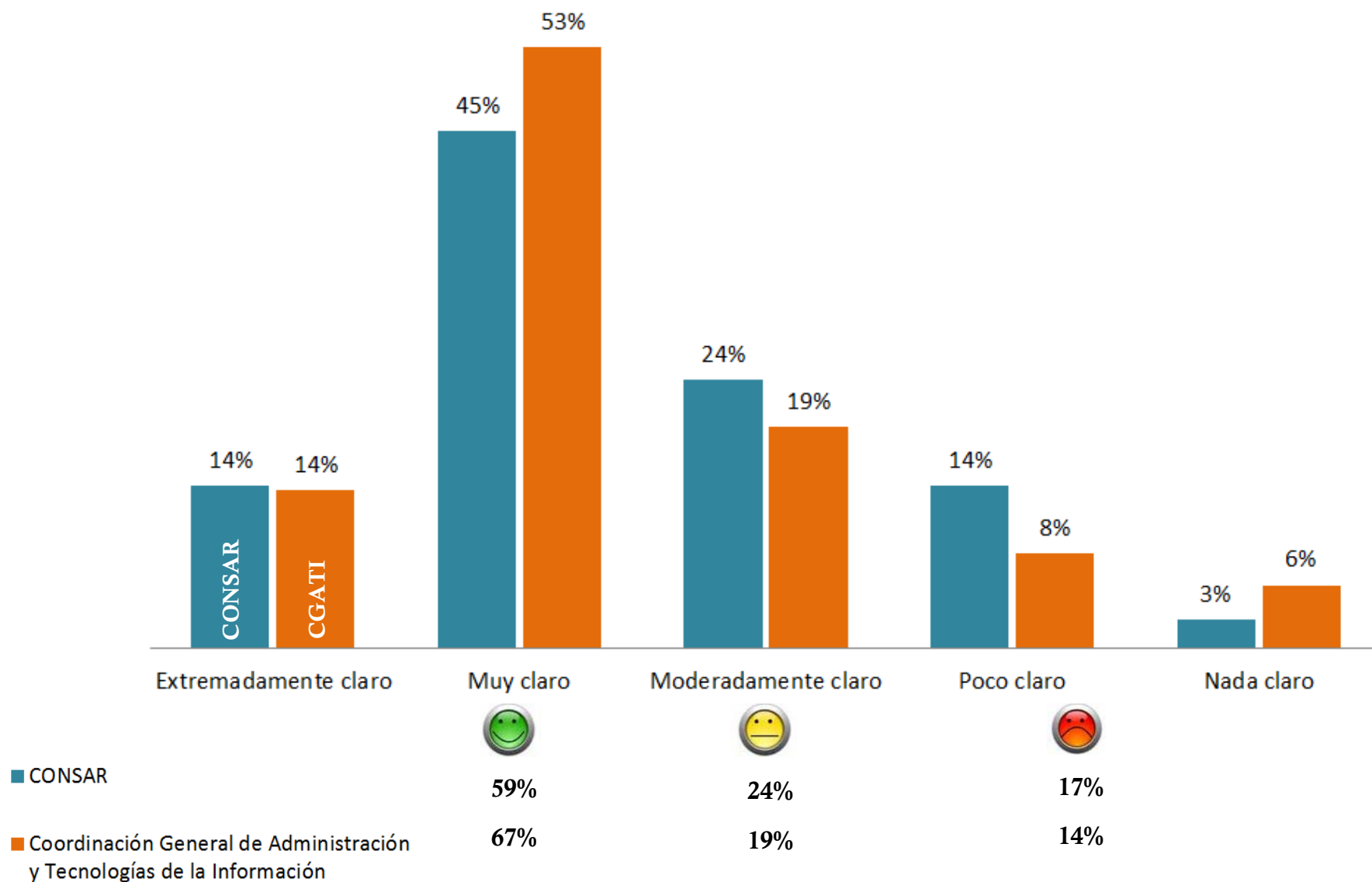
## Q8: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN ACERTADA ES LA RETROALIMENTACIÓN OFRECIDA POR TU JEFE?



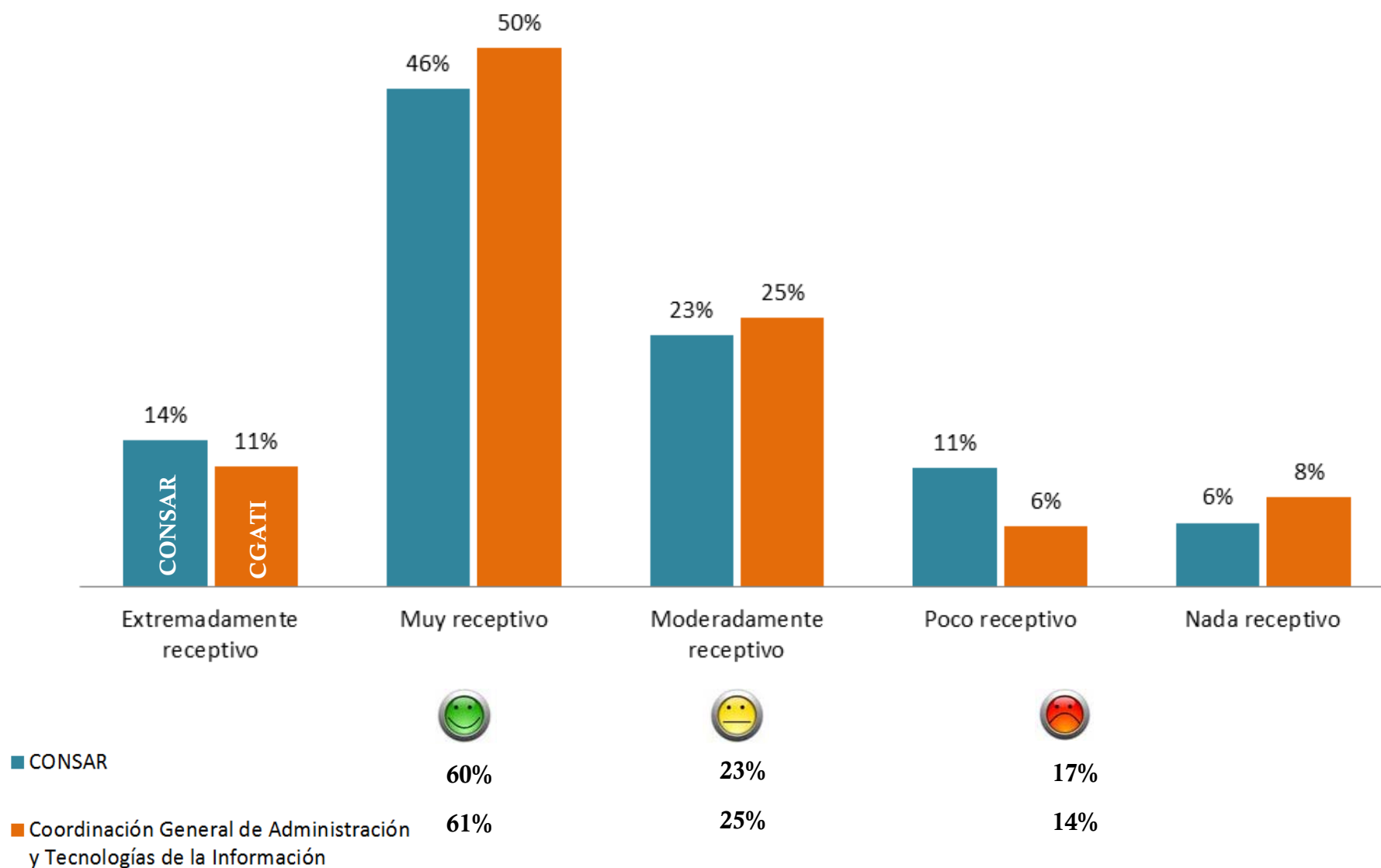
## Q9: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA LOGRAS HABLAR CON TU JEFE SOBRE ALGÚN TEMA ESPECÍFICO?



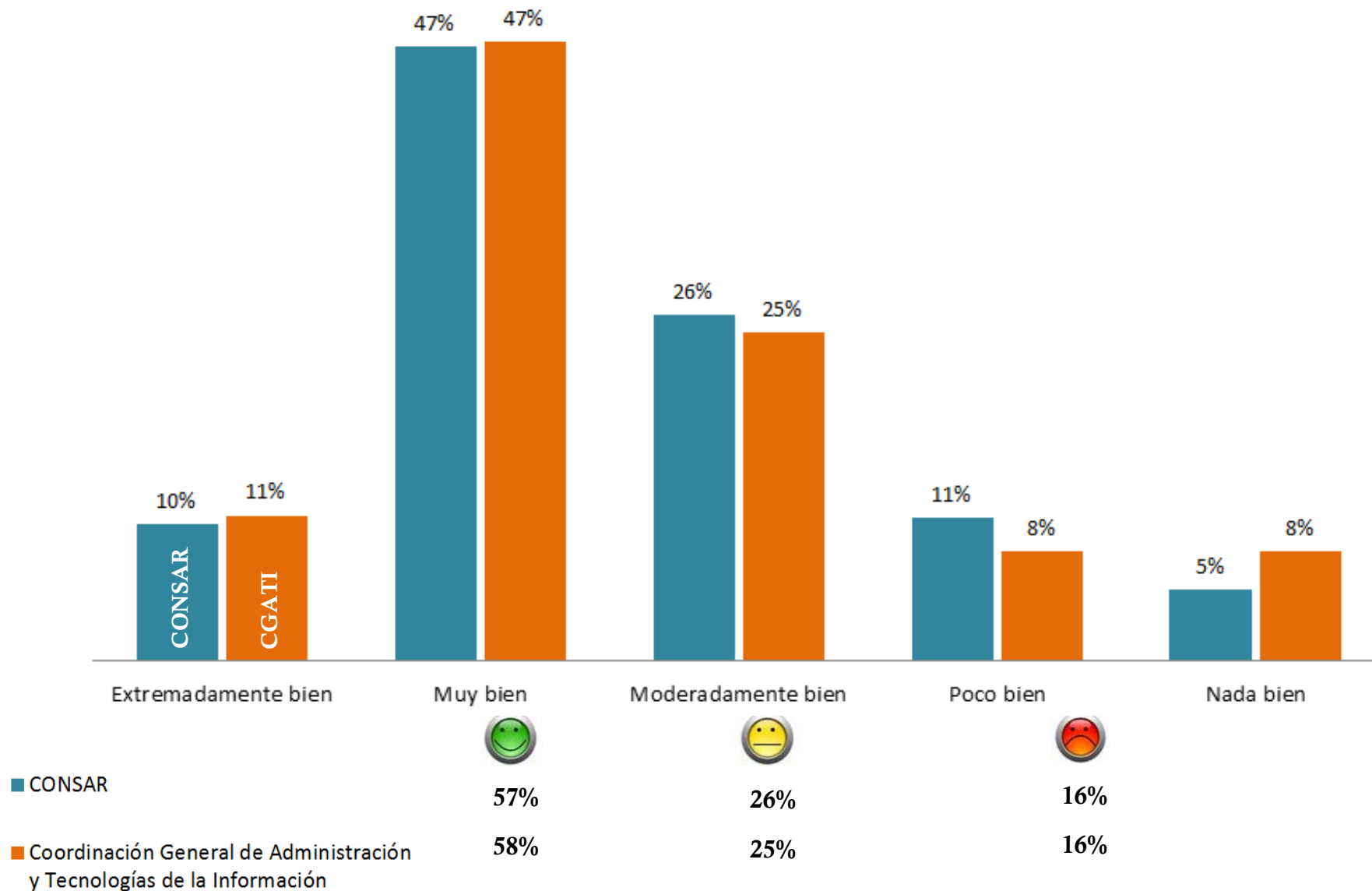
## Q10: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN CLARO ES TU JEFE AL MOMENTO DE EXPLICAR LAS METAS SOBRE DIVERSOS PROYECTOS?



# Q11: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN RECEPTIVO ES TU JEFE AL MOMENTO DE RECIBIR CRÍTICAS Y SUGERENCIAS?

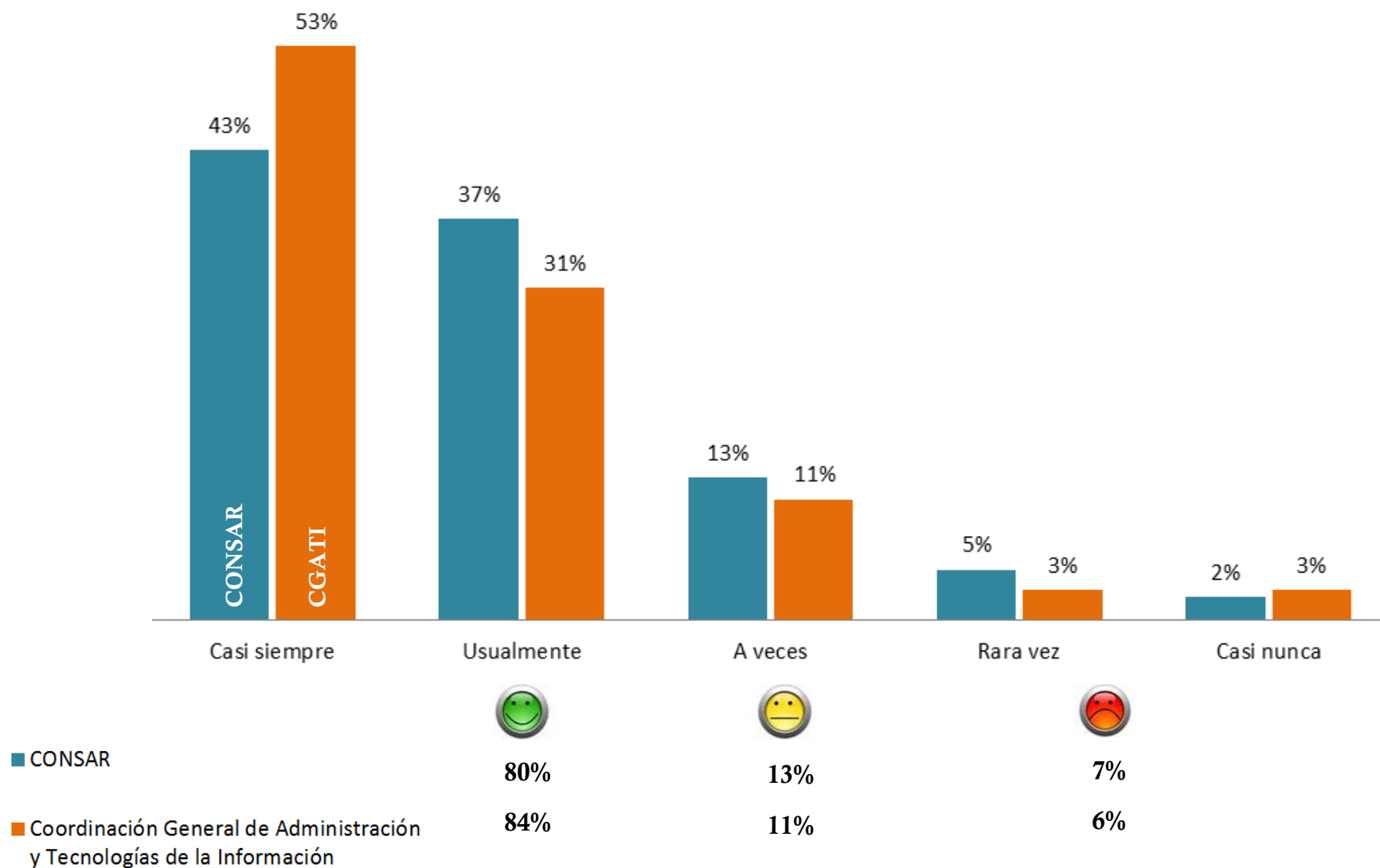


## Q12: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN BIEN DELEGA TU JEFE CON EL EQUIPO DE TRABAJO?

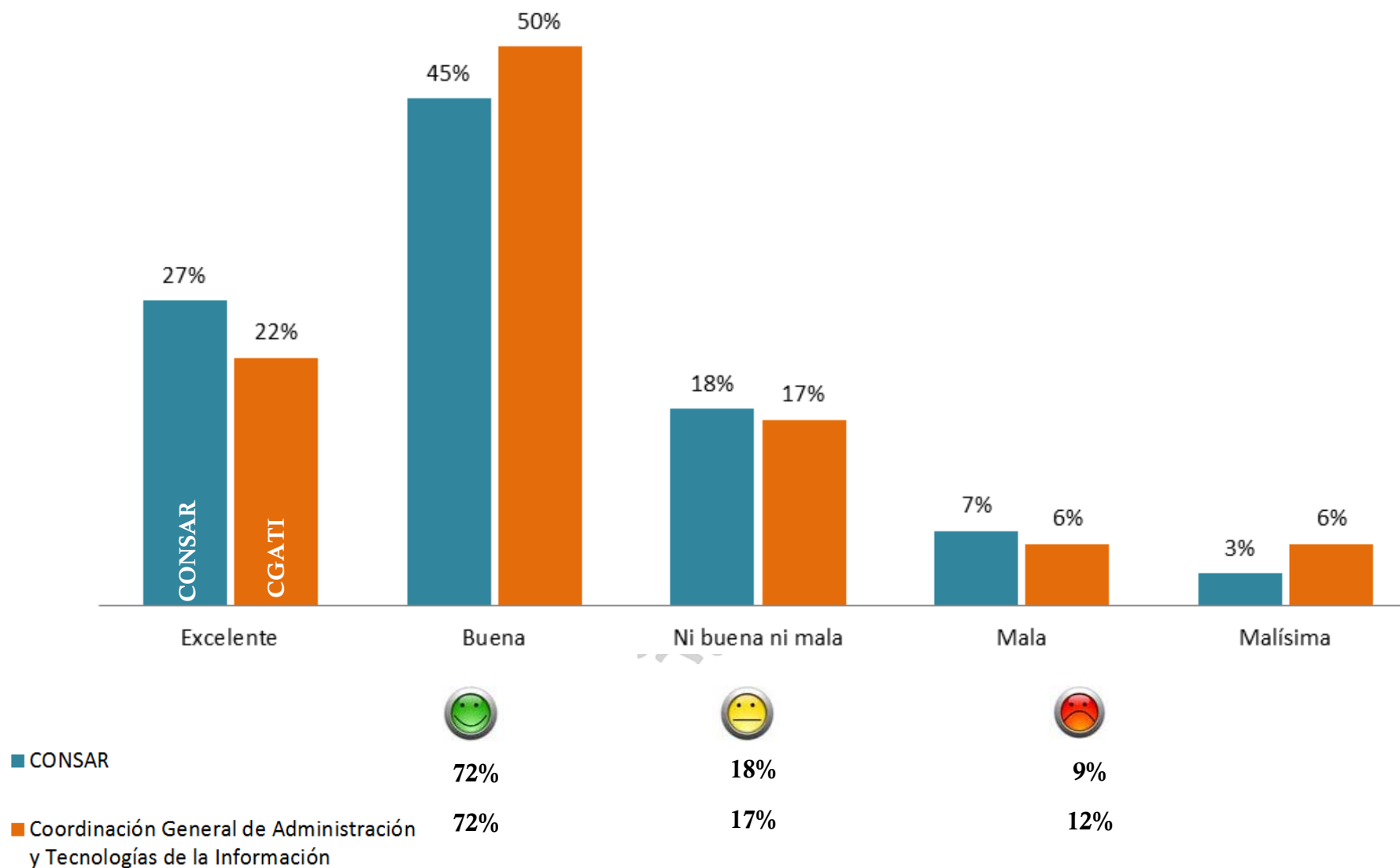




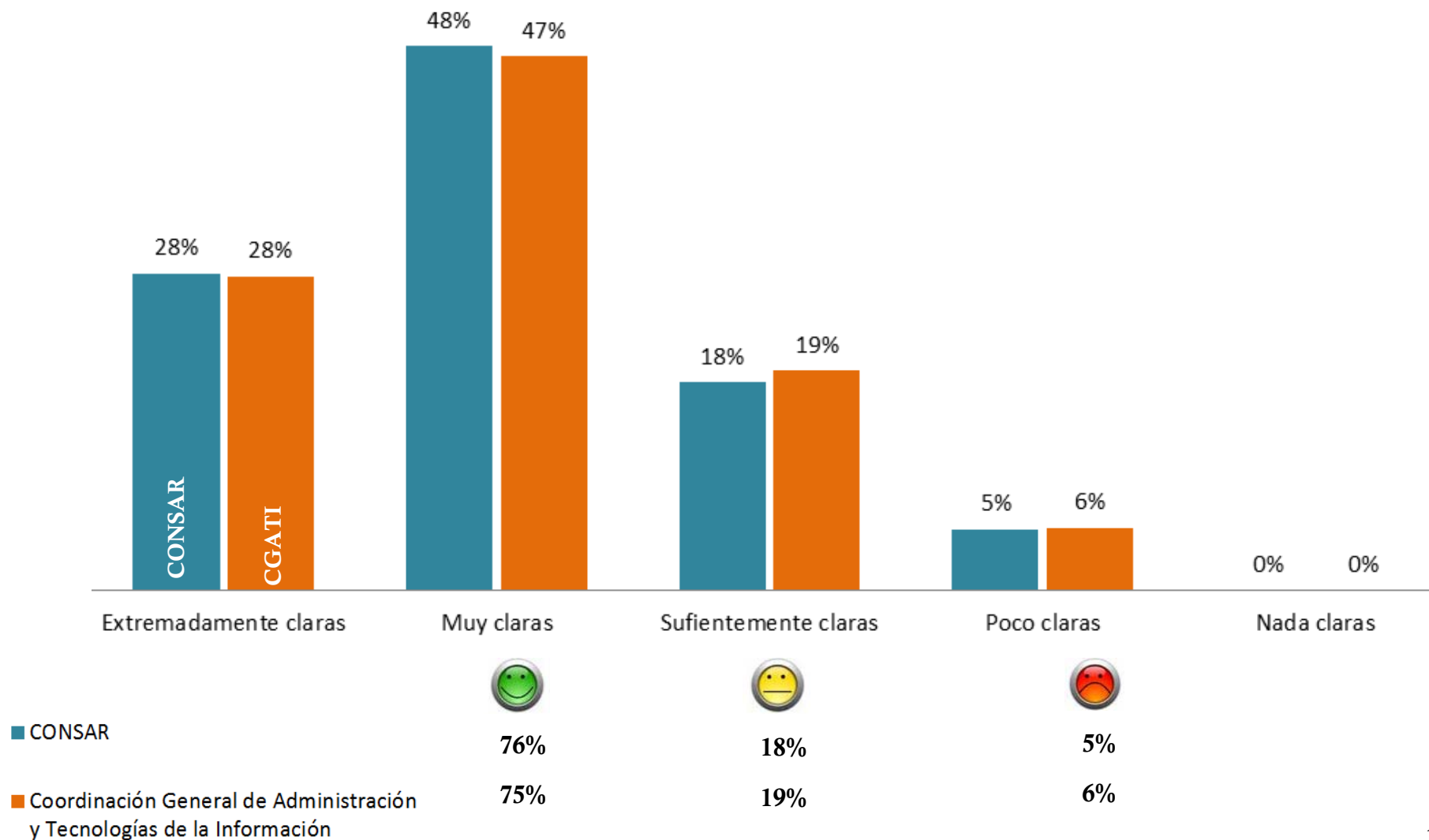
# Q13: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA CUMPLE TU JEFE CON LAS FECHAS DE ENTREGA?



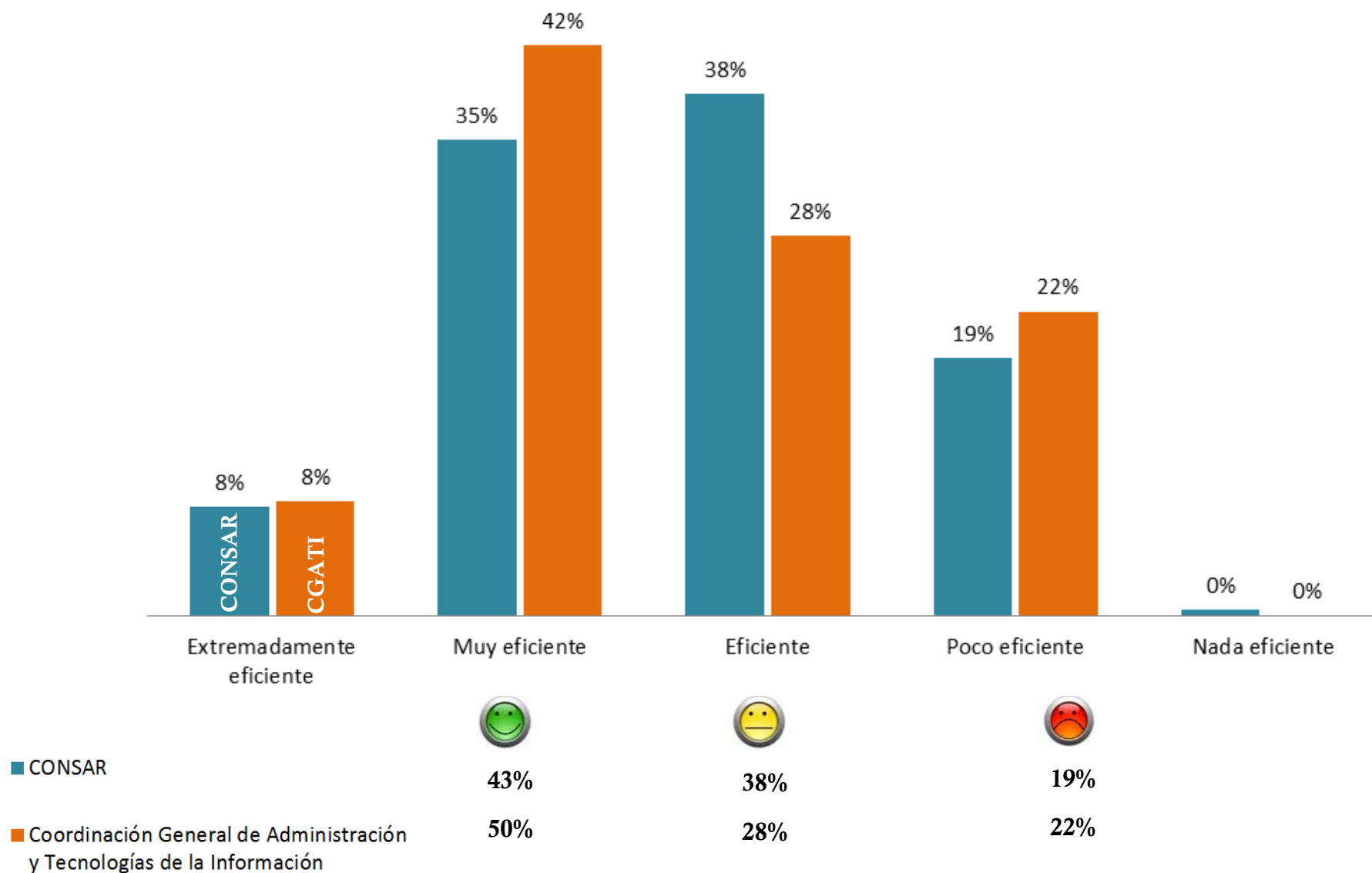
## Q14: ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA CON TU JEFE?



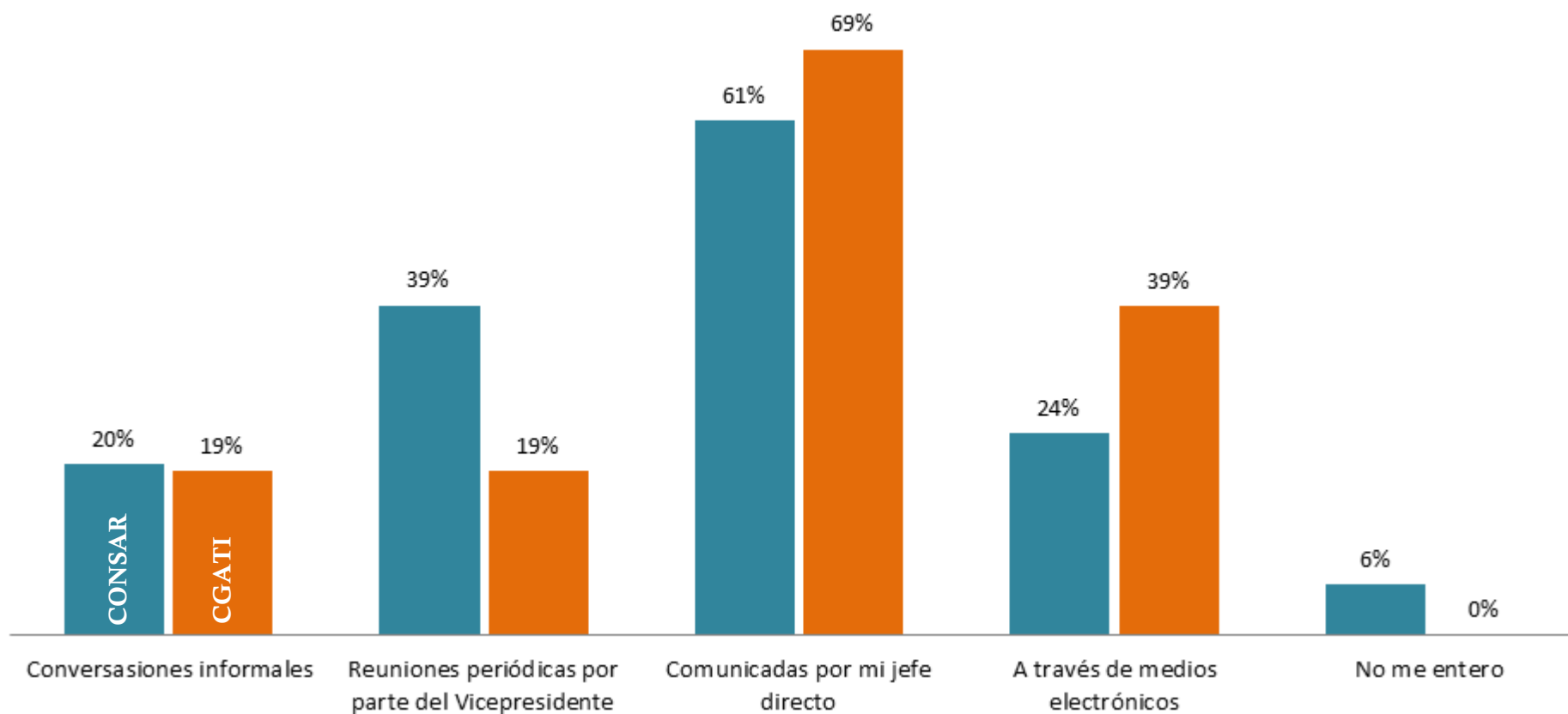
## Q15: ¿QUÉ TAN CLARAS SON PARA TI LAS PRIORIDADES QUE PERSIGUE LA CONSAR?



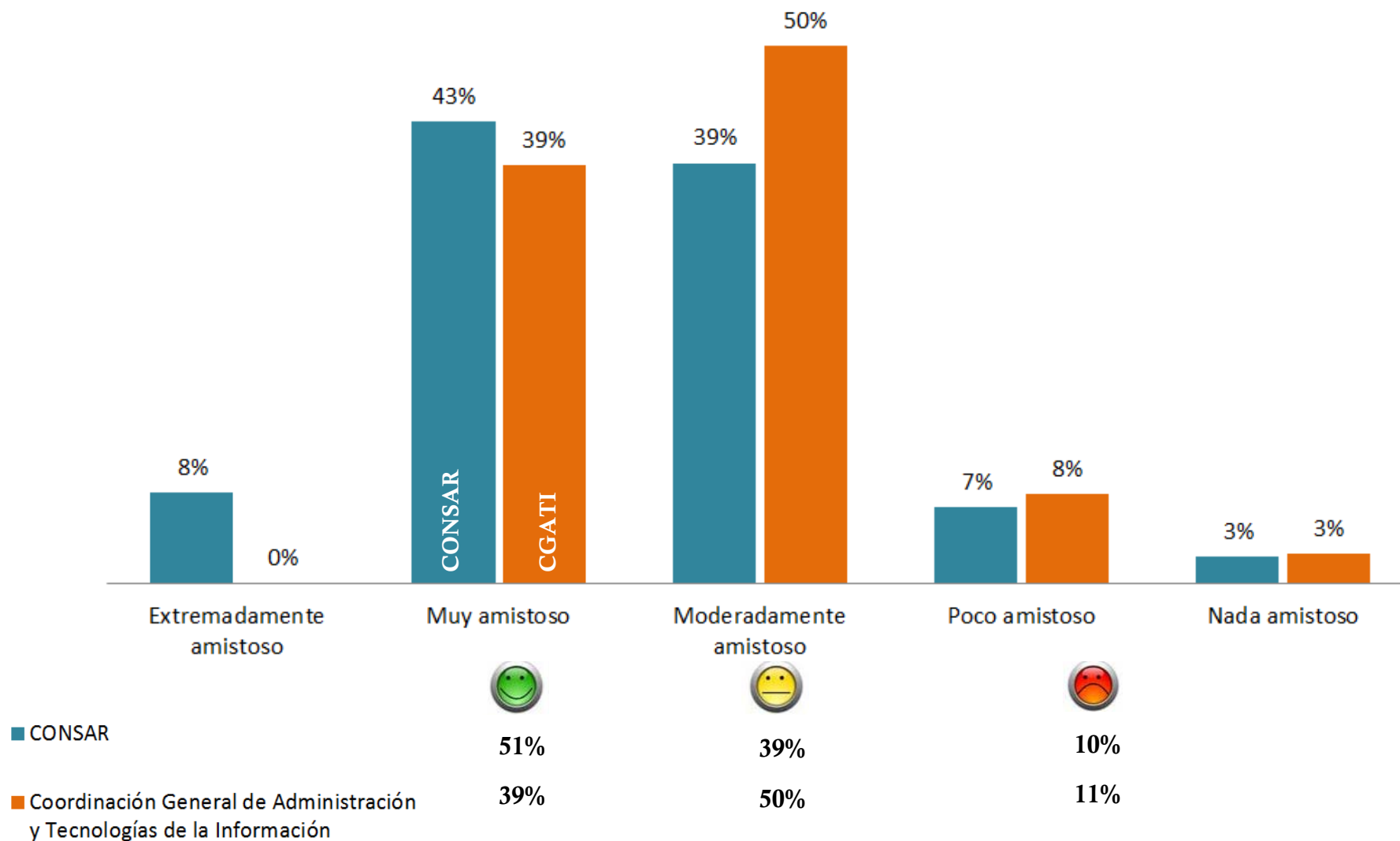
## Q16: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN EFICIENTE CONSIDERAS QUE ES LA COMUNICACIÓN DESDE EL PRIMER NIVEL DE LA INSTITUCIÓN HASTA LLEGAR A TU ÁREA DE RESPONSABILIDAD?



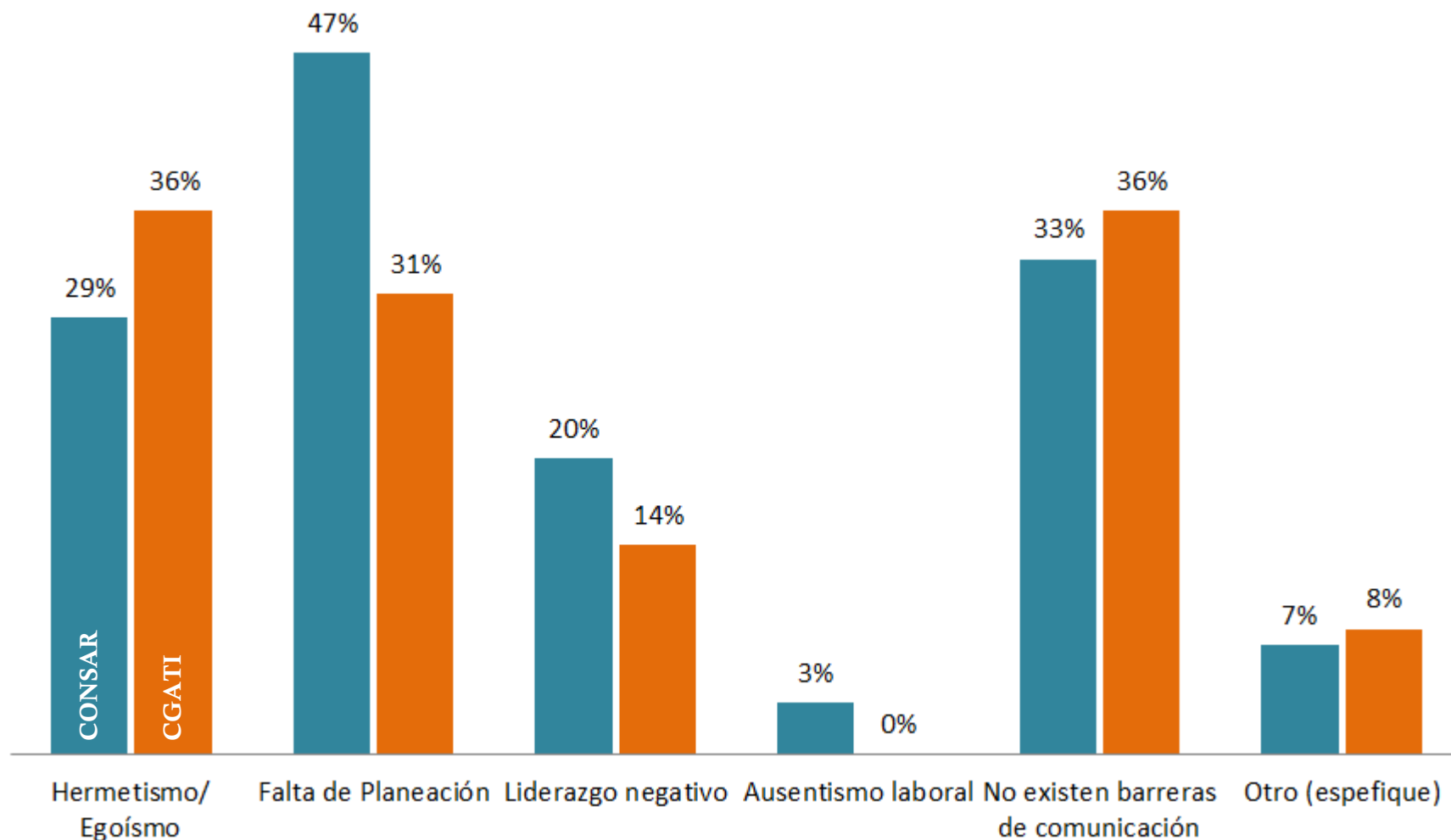
## Q18: EN GENERAL, ¿POR QUÉ MEDIO TE ENTERAS SOBRE LOS PROYECTOS QUE SURGEN EN TU ÁREA?



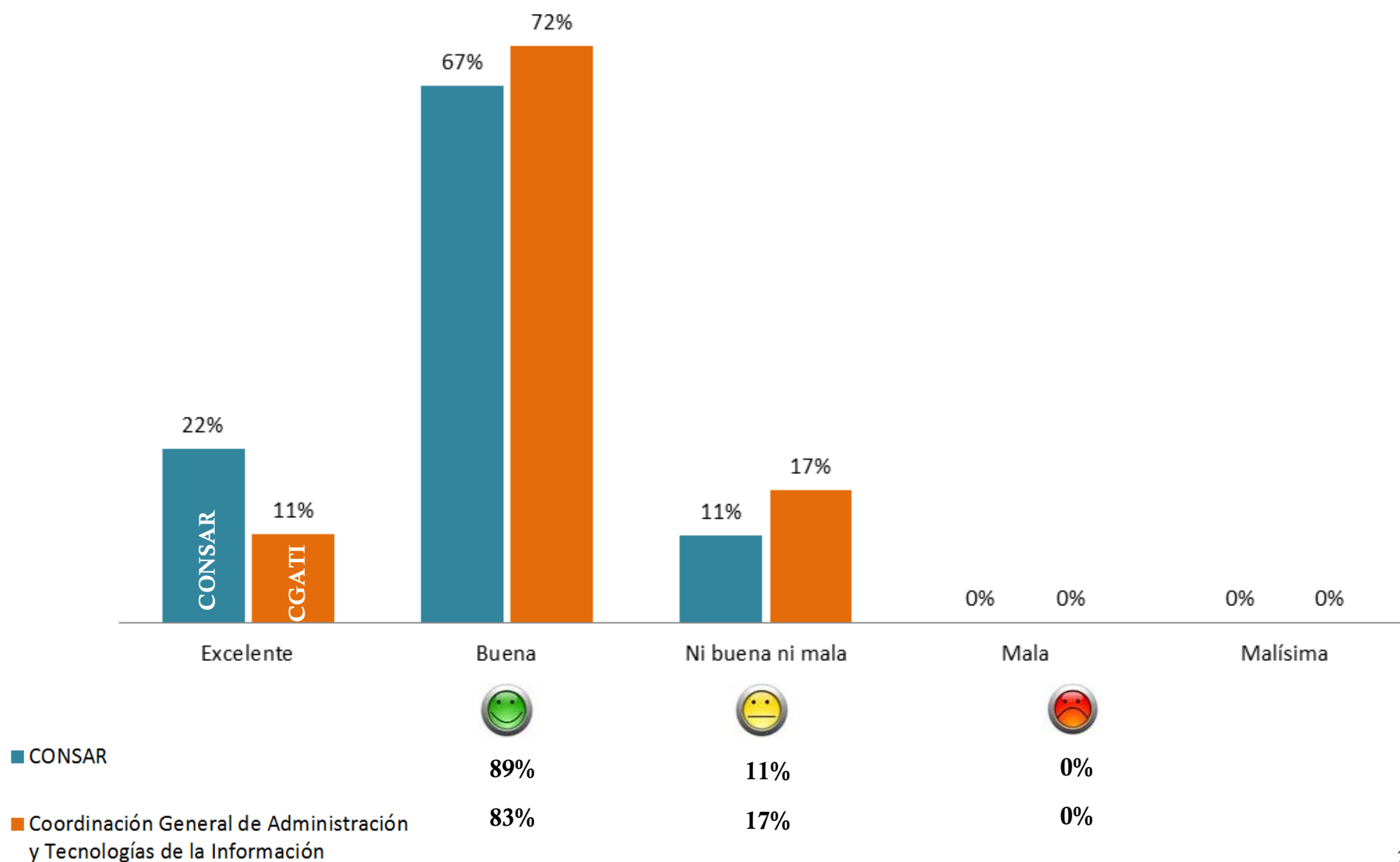
## Q19: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN AMISTOSO ES EL AMBIENTE DE TRABAJO EN TU ÁREA?



## Q20: ¿CONSIDERAS QUE EXISTEN BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN TU ÁREA?

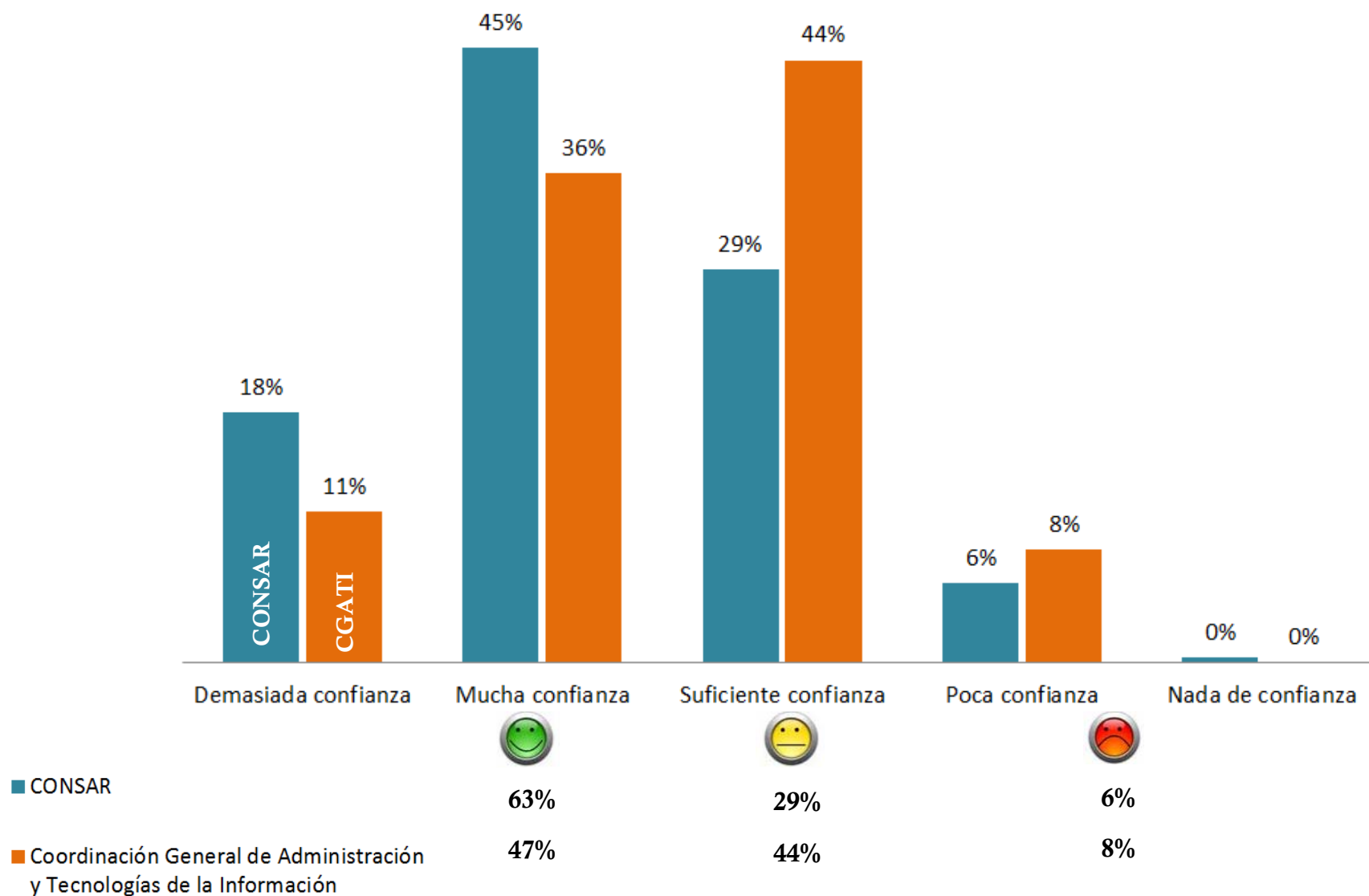


## Q21: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TÚ Y TUS COMPAÑEROS DEL ÁREA?

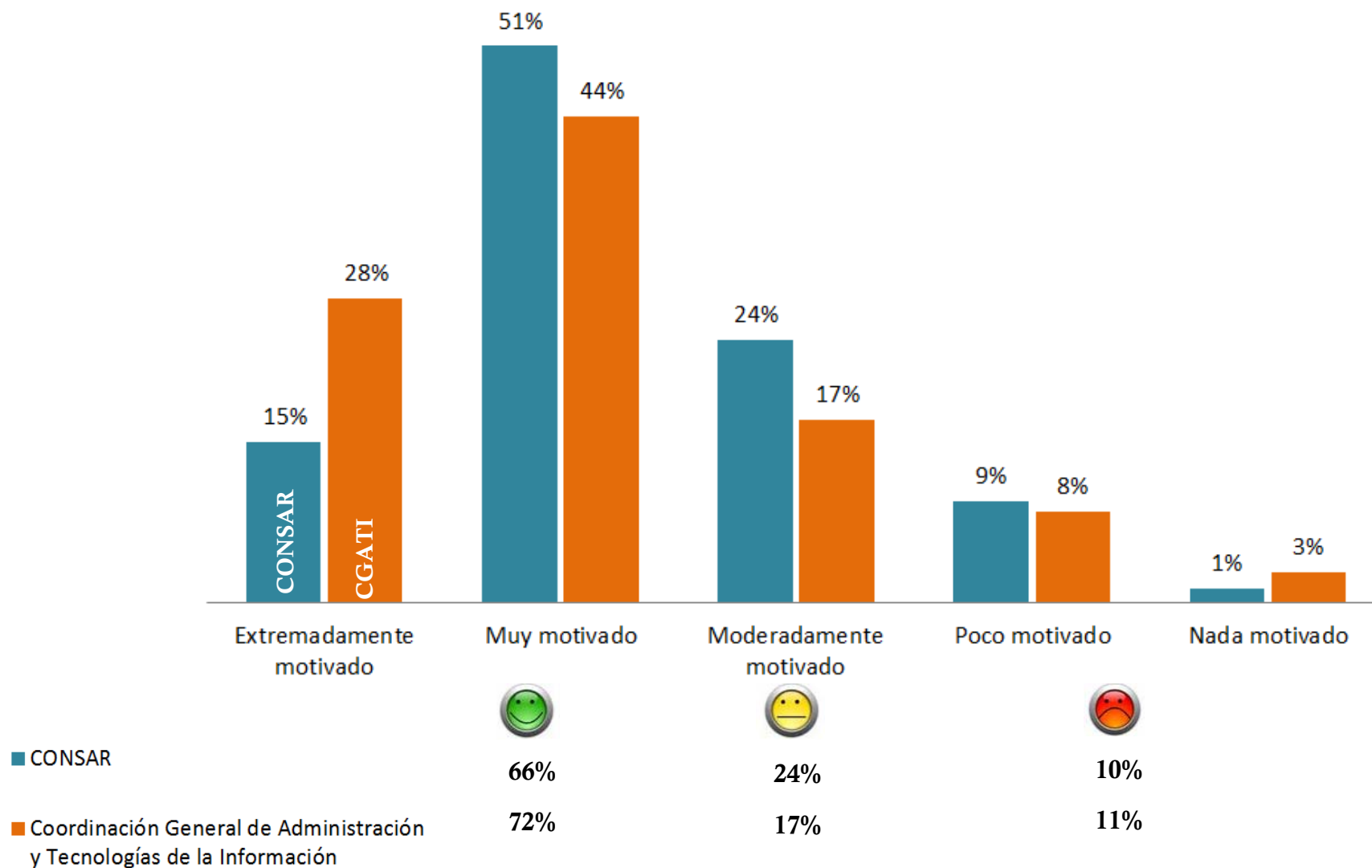




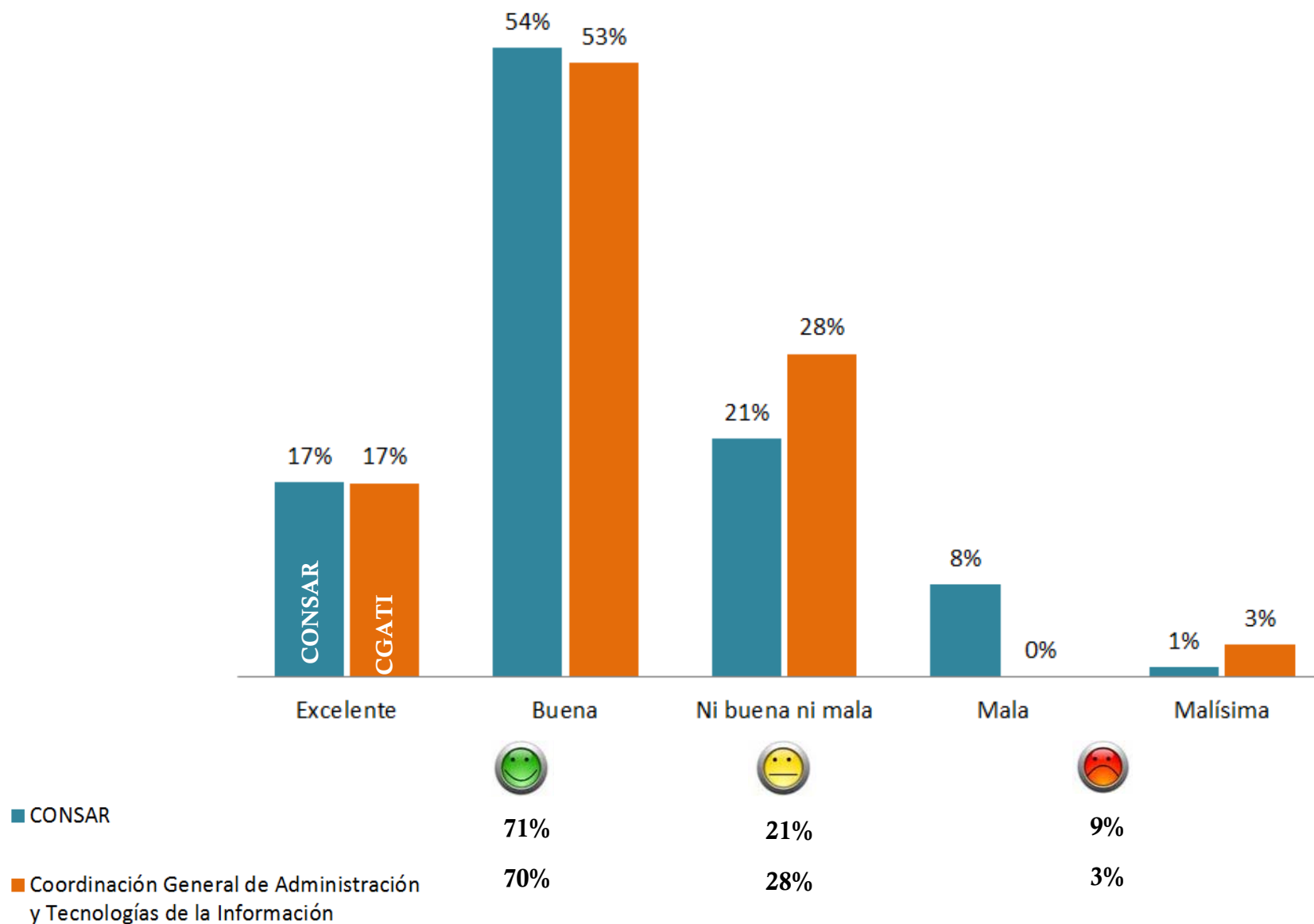
## Q22: EN GENERAL, ¿CUÁNTA CONFIANZA SIENTES AL MOMENTO DE FORMULARLE PREGUNTAS O DUDAS A TUS COMPAÑEROS DEL ÁREA?



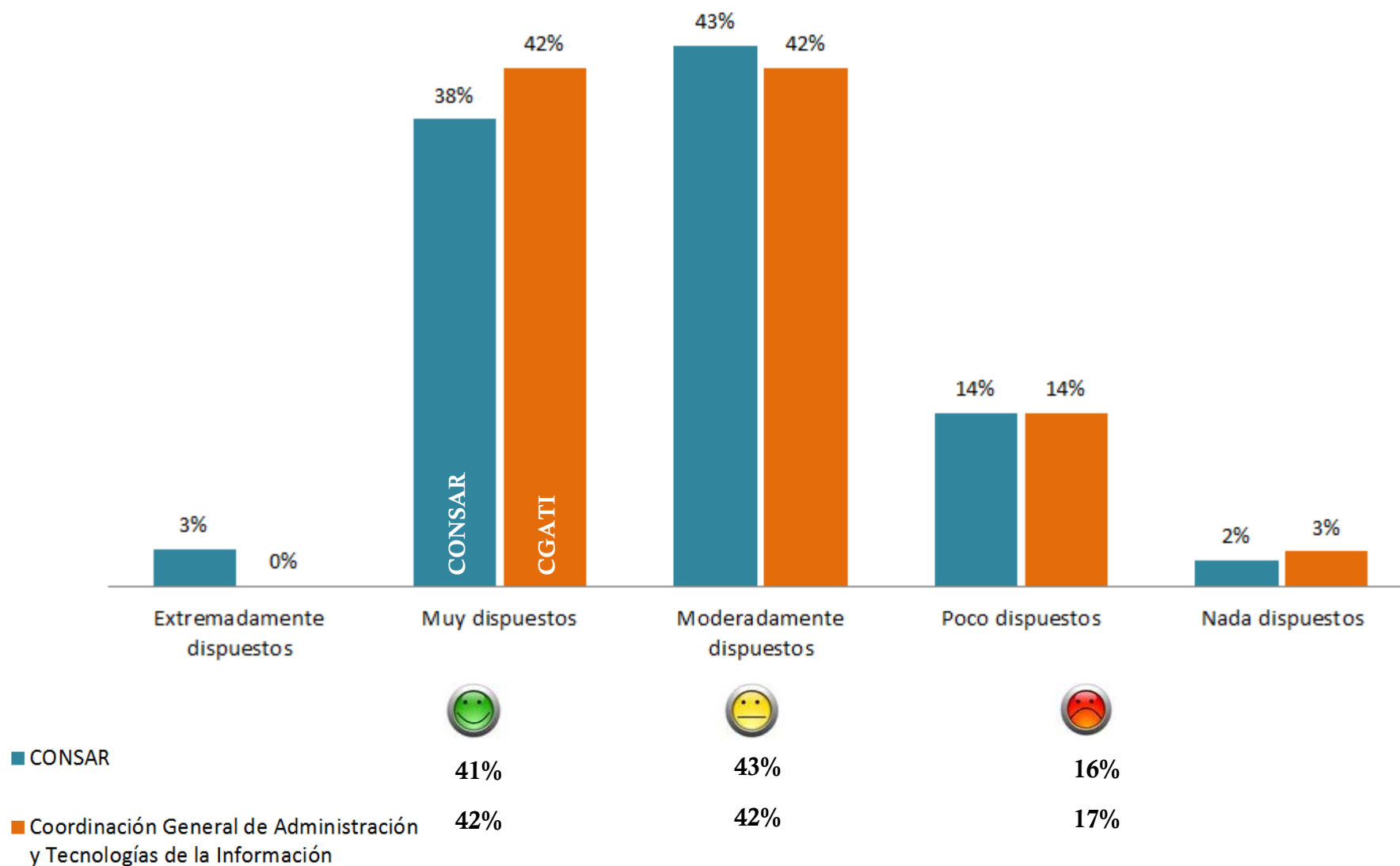
## Q23: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN MOTIVADO TE SIENTES AL TRABAJAR EN EL ÁREA QUE TE ENCUENTRAS?



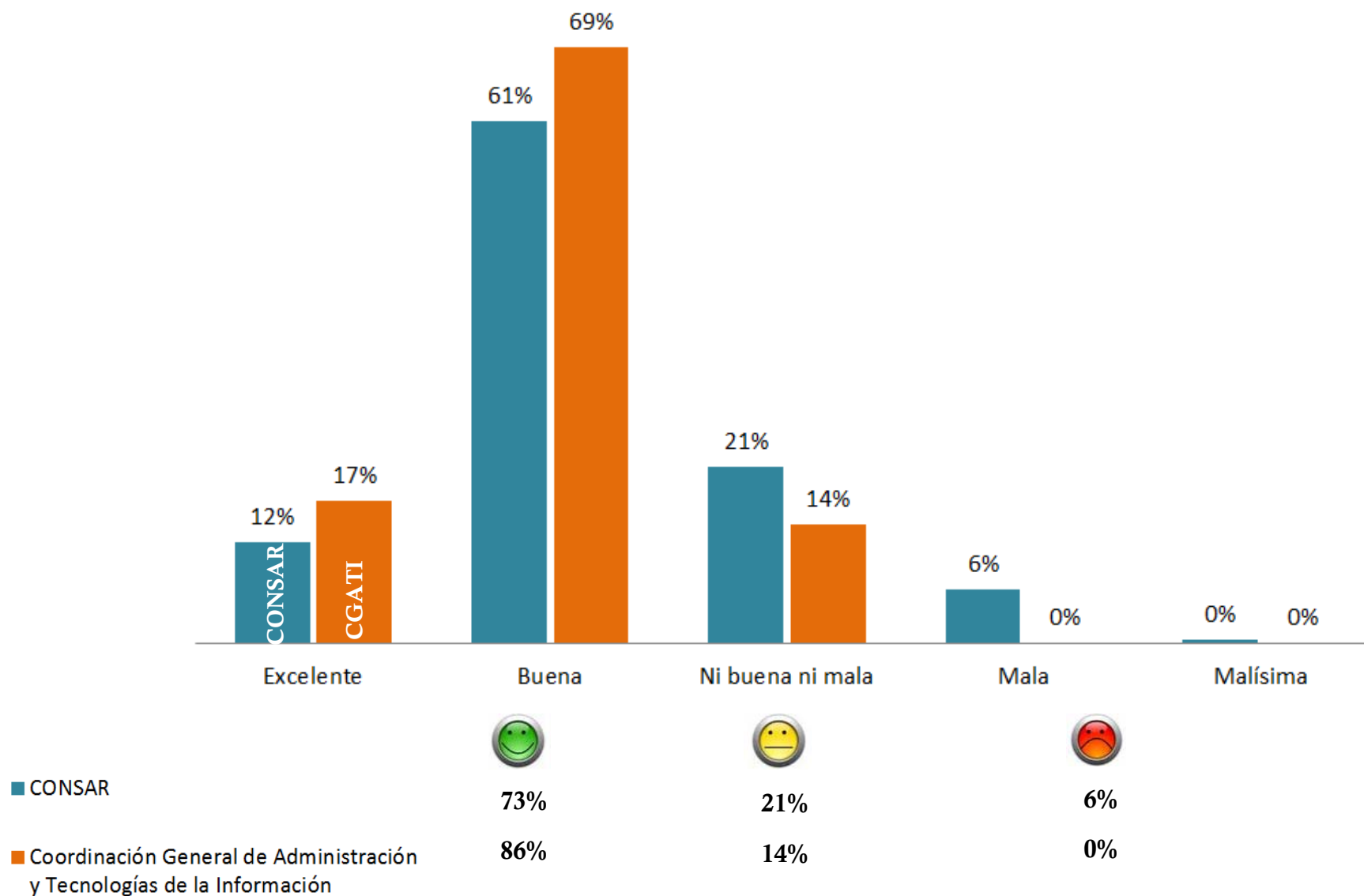
## Q24: EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TU ÁREA?



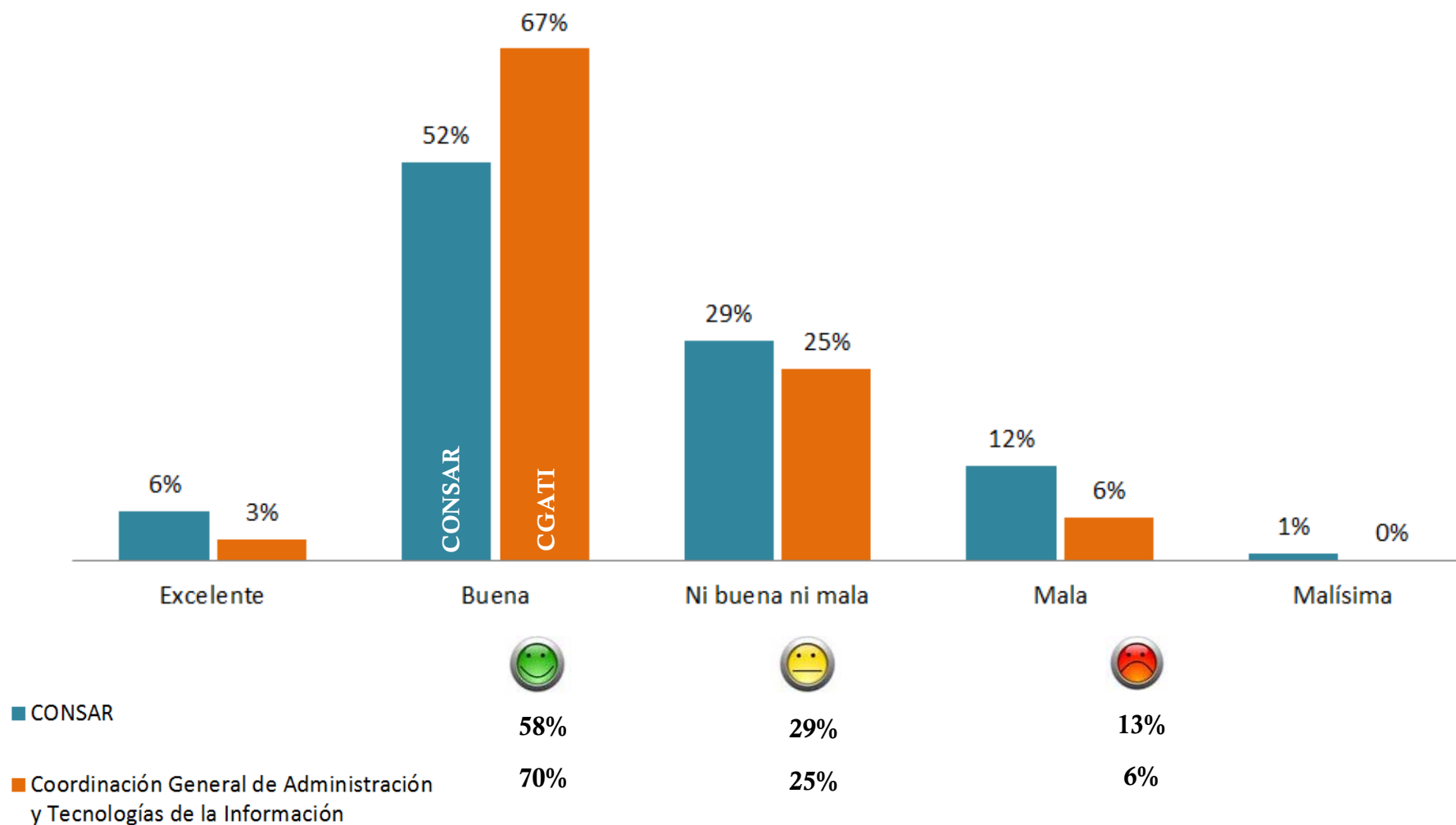
## Q27: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN DISPUESTOS ESTÁN LOS MIEMBROS DE OTRAS ÁREAS A RECIBIR SUGERENCIAS Y OPINIONES POR PARTE DE TU ÁREA?



## Q28: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TU ÁREA Y LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA CONSAR?



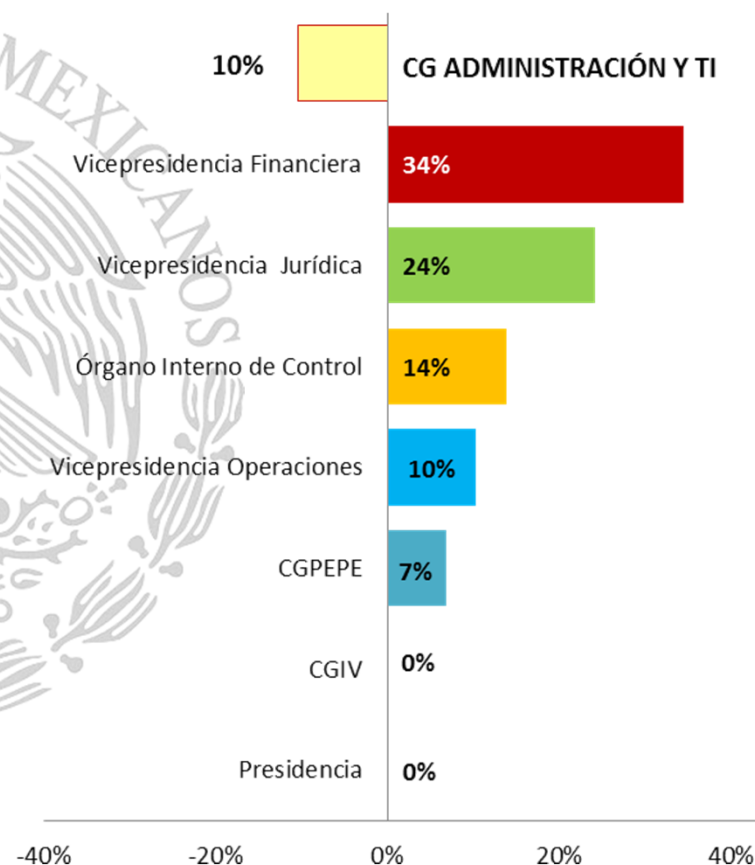
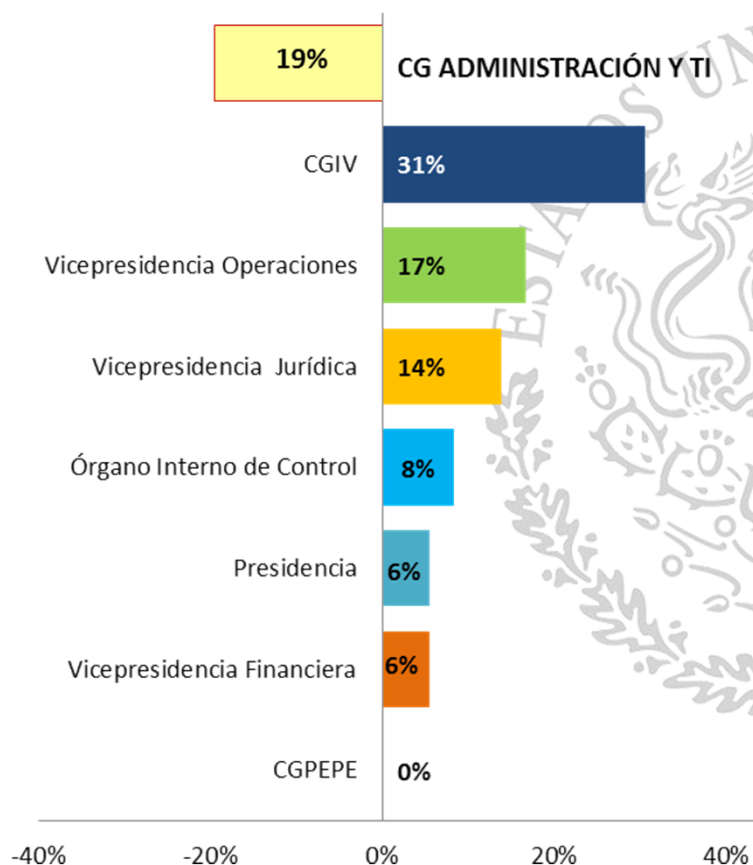
## Q38: EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS ÁREAS DE LA CONSAR?



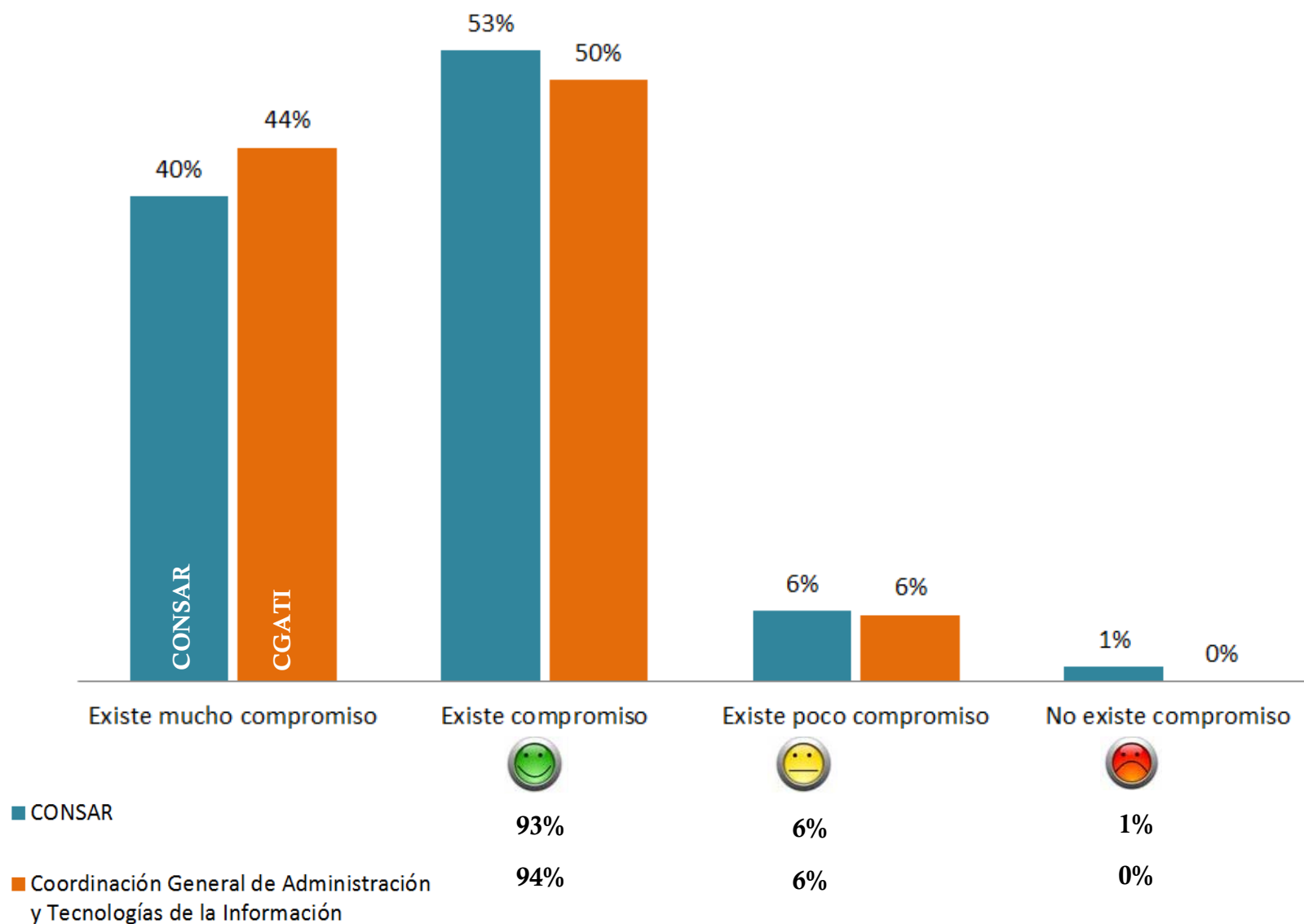
# ELIGE EL ÁREA CON LA QUE TIENES LA COMUNICACIÓN MÁS ....

## Q29: MÁS EFICIENTE

## Q30: MÁS DEFICIENTE

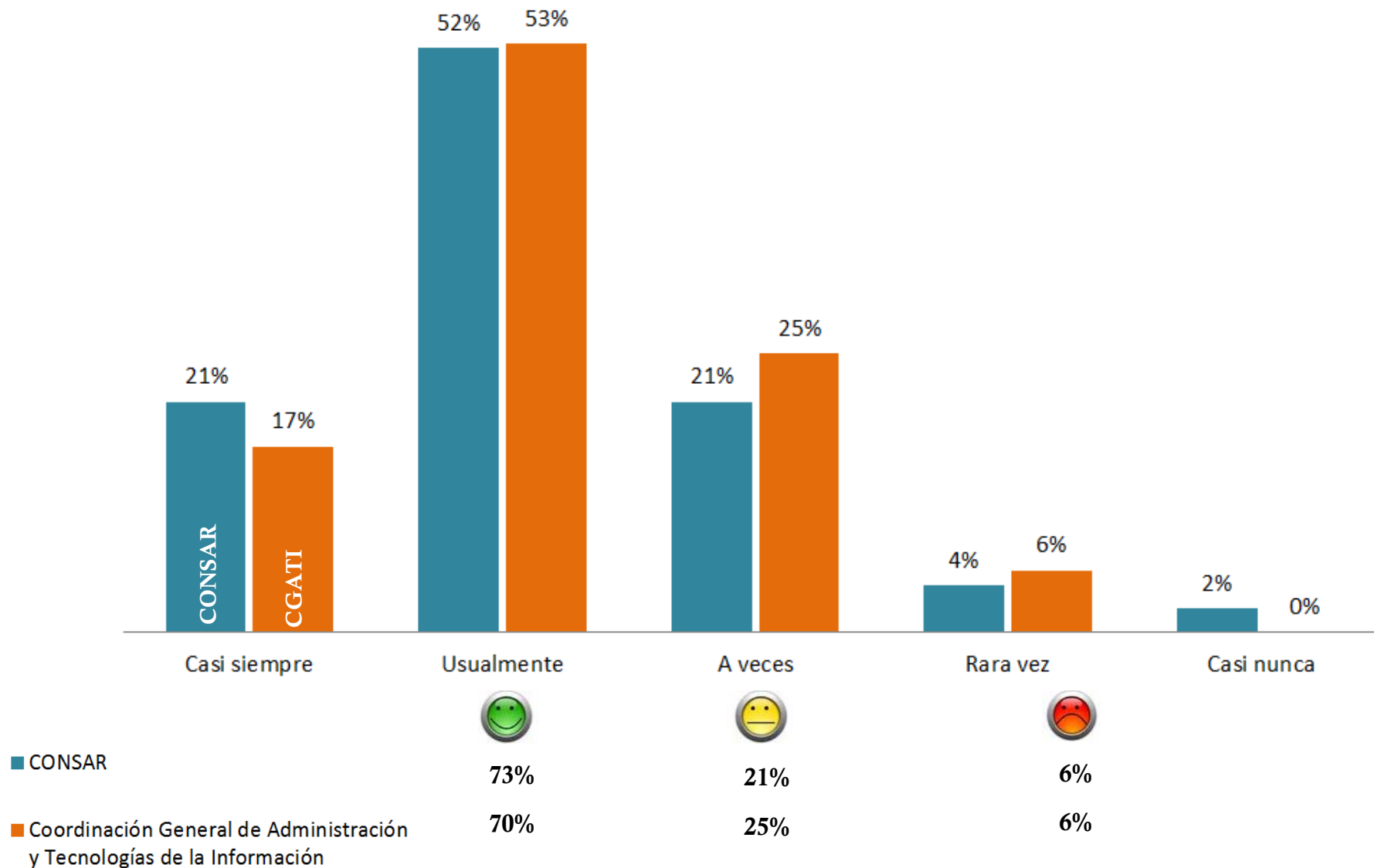


## Q31: EN GENERAL, ¿CONSIDERAS QUE EXISTE COMPROMISO DE TU ÁREA HACIA LAS OTRAS ÁREAS?

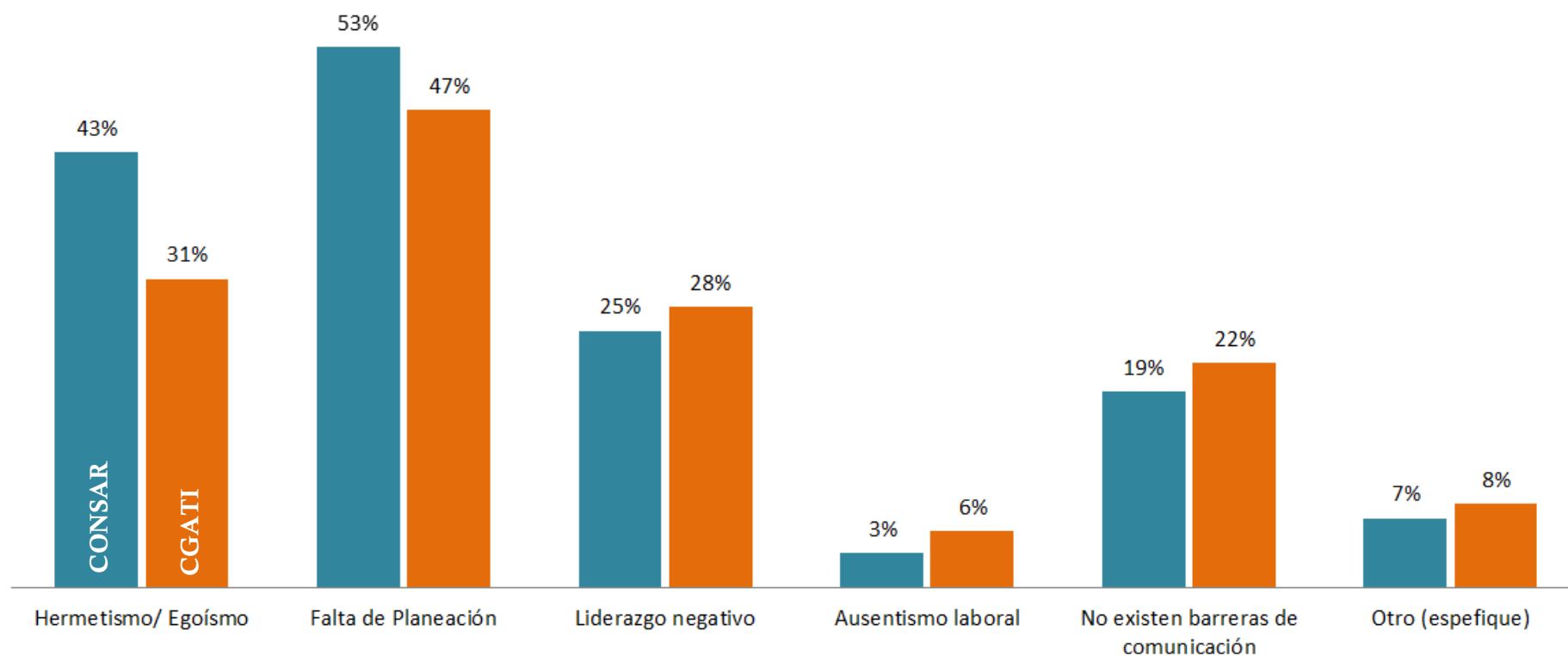




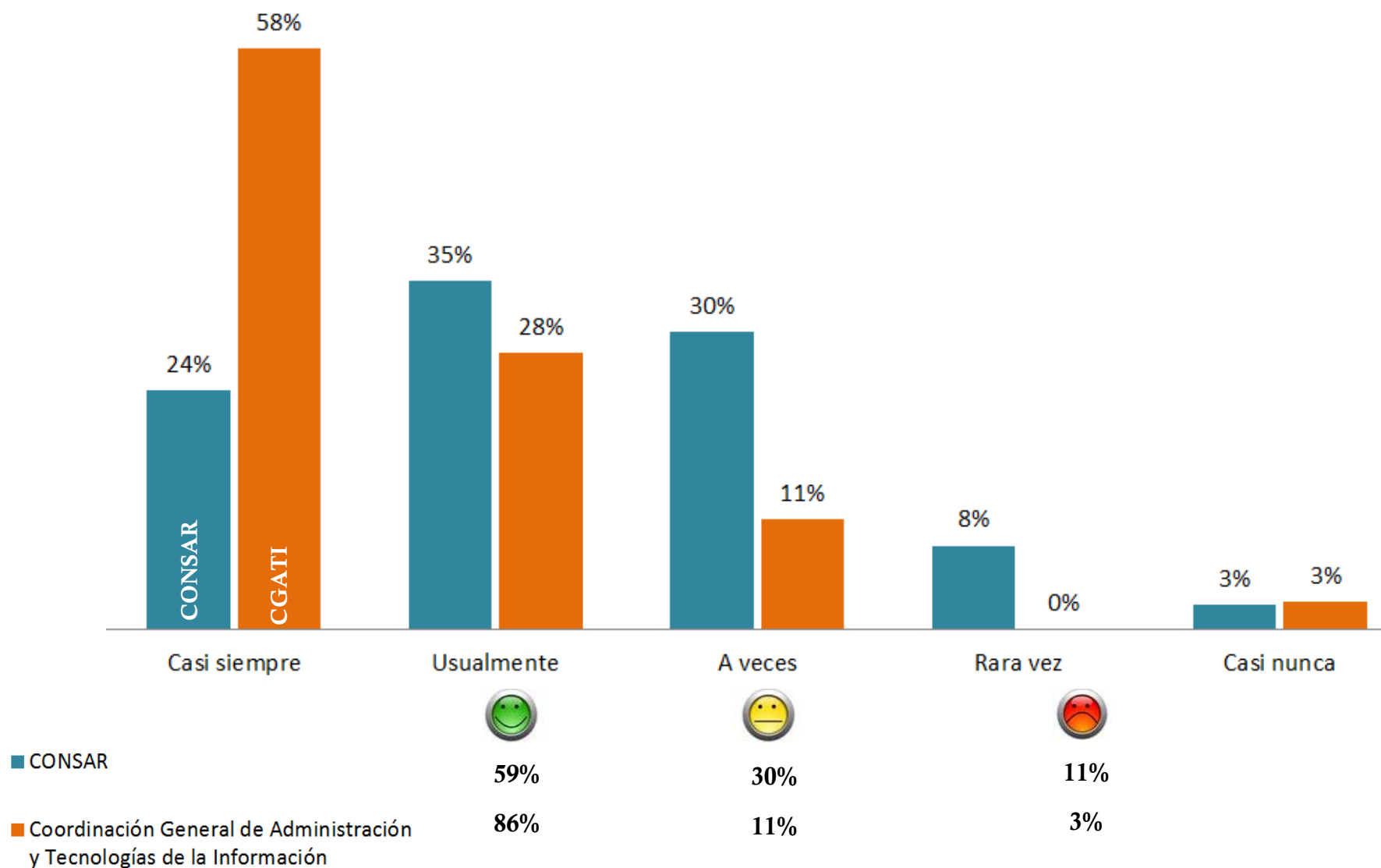
## Q32: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA CUMPLEN OTRAS ÁREAS CON LAS FECHAS DE ENTREGA?



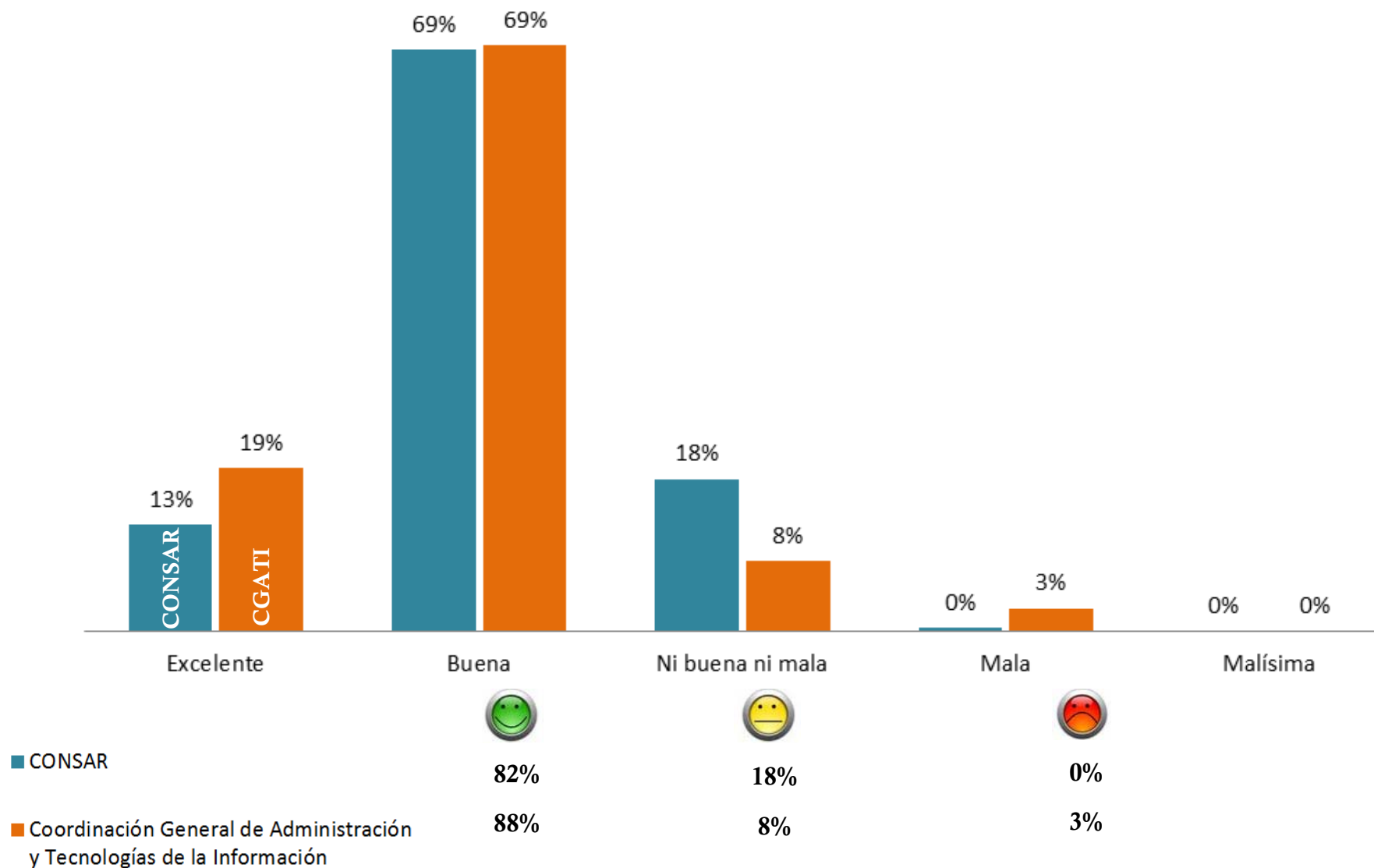
## Q33: ¿CONSIDERAS QUE EXISTEN BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA CONSAR?



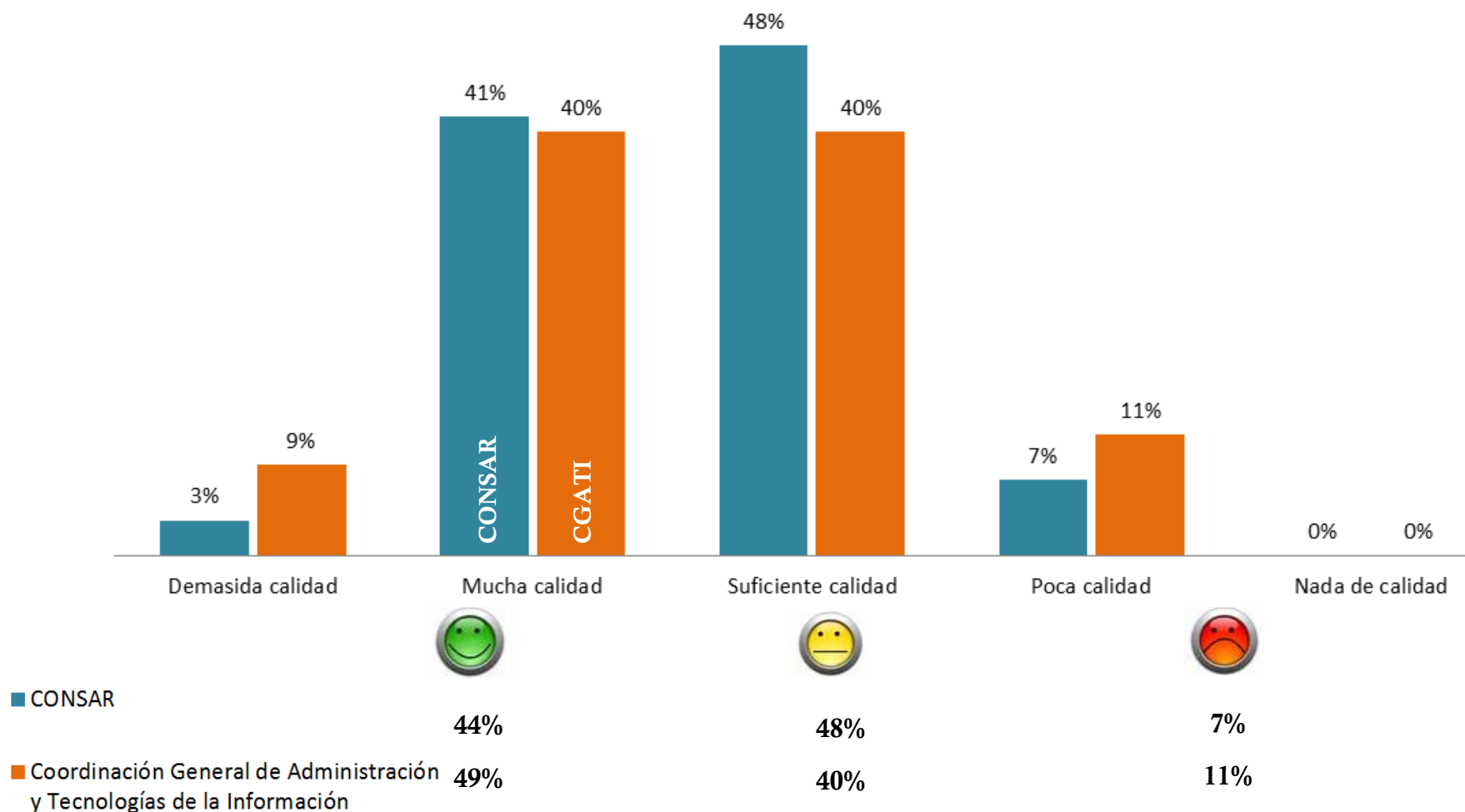
## Q34: EN GENERAL, ¿CON QUE FRECUENCIA INTERACTÚAS CON MIEMBROS DE OTRAS ÁREAS?



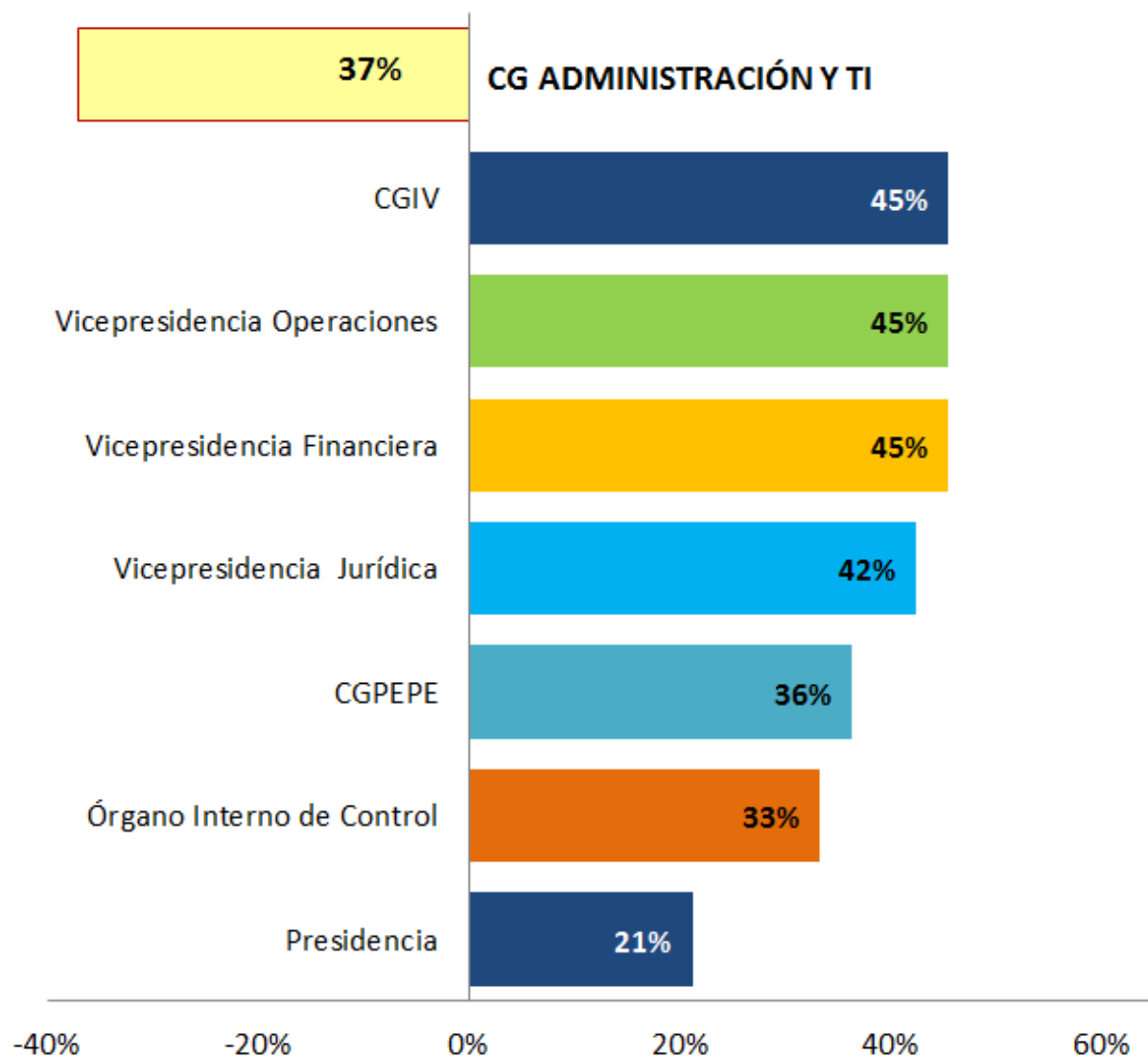
## Q35: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TÚ Y TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE OTRAS ÁREAS?



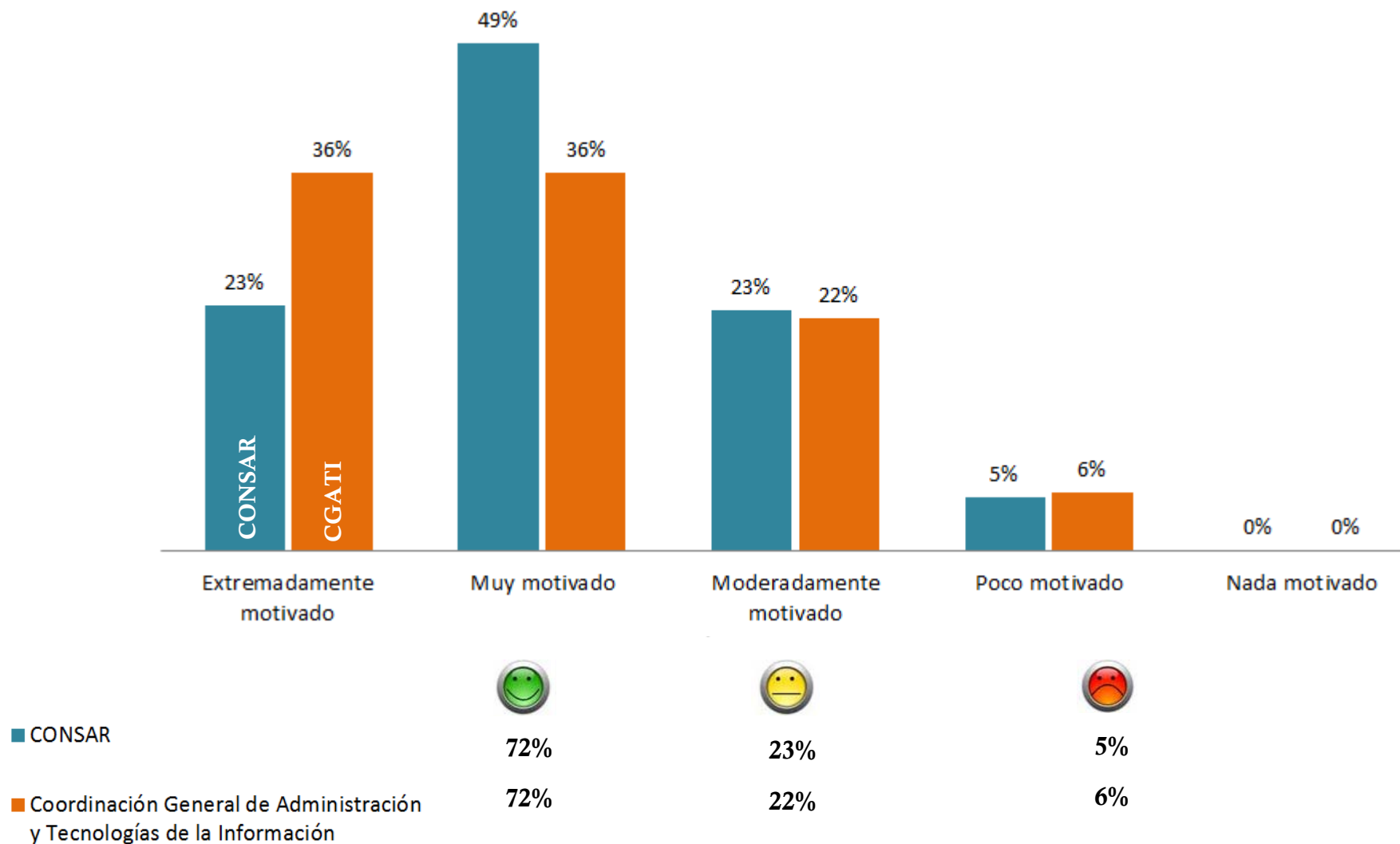
## Q36: EN GENERAL, LA INFORMACIÓN QUE RECIBES DE OTRAS ÁREAS DENTRO DE LA CONSAR TIENE. . .



## Q37: ELIGE EL ÁREA(S) EN LA CUAL REQUIERES FRECUENTEMENTE INFORMACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE TU TRABAJO



## Q40: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN MOTIVADO TE SIENTES TRABAJANDO EN LA CONSAR?



## Q39: QUÉ HERRAMIENTAS Y/O ACTIVIDADES SUGIERES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS ÁREAS DE LA CONSAR?

Las respuestas más recurrentes fueron:

1. R= Dinámicas de integración que fortalezcan la comunicación
2. R= Reuniones periódicas de trabajo
3. R= Actividades que concienticen al personal sobre la importancia de compartir información que generan otras áreas
4. R= Mejorar el portal de intranet



## Q41: QUÉ ACCIONES CONSIDERAS QUE SERÍAN MOTIVANTES PARA TI EN EL TRABAJO?

Las respuestas más recurrentes fueron:

1. R= Reconocimiento
2. R= Capacitación
3. R= Plan de carrera en la institución
4. R= Balance vida y trabajo
5. R= Mejoras salariales

## I. Introducción

## II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información

## III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

## IV. Observaciones Generales

**¿En general que está funcionando bien respecto a la comunicación dentro del área a la que está adscrito?**

- “Yo detecto que nuestra área se han hecho grupos, los que dependen de mi no tengo problema, tenemos confianza, nos conocemos desde hace muchos años, pero cuando tenemos que ver con Carlos Huitrón ahí es donde se atora la comunicación, yo veo que cada grupo funciona bien por si solo, pero no en su interacción con los demás grupos, porque tocar algún tema nos ocasiona conflictos. También considero que no tenemos claro hacia donde vamos. No hay comunicación de nuestro grupo al exterior y viceversa.”

**¿Cuál es la manera en la que usualmente se abordan, y en su caso, se resuelven los conflictos dentro de tu área?**

- “Si son conflictos de carácter laboral se tornan al área para que las personas adecuadas lo resuelven, la forma de resolverlos es dejarlos y no hacer nada en algunos casos.”

**¿Te gustaría agregar algo más?**

- “Antes se atendía solamente el tema de comunicación a nivel de dirección y ahora percibo que esto está bajando.”

### **¿Crees que tus jefes ejercen un liderazgo efectivo? ¿Por qué lo dices?**

- “No, por la falta de comunicación, falta de liderazgo, siento que falta de sensibilidad humana, a veces siento que solo mira para su oficina, solo está enfocado en sus asuntos, hace falta ser un poco más abiertos con la gente.”

### **¿Te sientes realmente escuchado al dar tus opiniones y comentarios?**

- “No, se propuso algo para que alimentáramos una base y no se tocó ya el tema y ni siquiera dijeron nada.”

### **¿Qué tan motivado y reconocido te sientes al recibir retroalimentación por parte de tus jefes?**

- “No me siento motivado ni reconocido, llegué haciendo 10 cosas y ahora hago 50, siento mucha carga de trabajo, si sigue en crecimiento va a llegar un punto en el que no voy a poder con eso.”

### **¿Qué harías si tuvieras la autoridad u oportunidad para cambiar o mejorar la comunicación dentro de la institución?**

- “Una debilidad es el balance trabajo-familia, los horarios de trabajo son muy largos para algunas áreas.”

**No hubo comentarios de otras áreas hacia la Coordinación General de Administración**



## I. Introducción

## II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información

## III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

## IV. Observaciones Generales

- Se percibe diferencias en los resultados que arrojó la entrevista cara a cara con mandos medios y superiores, y la que se llevó a cabo a nivel institucional. Existen áreas de oportunidad en ambos segmentos de la población CONSAR.
- Hace falta **confianza** de parte de algunos líderes de áreas hacia los subordinados ya que hubieron diversos comentarios que señalan la insistencia de los jefes en supervisar paso a paso los procesos que no les corresponde y esto genera descontento.
- Se recomienda generar **estructuras de comunicación** dentro de cada una de las áreas para que se difunda la información de los proyectos a nivel Institución.
- Hace falta crear mecanismos adecuados para que la información que se genera en las áreas se **comparta** de manera adecuada, con respeto al trabajo y el crédito correspondiente a quien lo desarrolló.
- Encontramos un área de oportunidad en el trabajo en equipo (colaboración y confianza) entre las áreas, en particular entre los mandos medios y superiores. La gente no sabe comunicarse directa y responsablemente.



- Se observa que existen comunicaciones retenidas en general, pero es más notable en los responsables de cada una de las áreas.
- Las reuniones que hace Presidencia con toda la institución son valoradas.
- El personal se siente orgulloso de trabajar en la CONSAR y resaltan que es una de las mejores entidades gubernamentales.
- Se observa que es importante que los colaboradores tomen conciencia de la importancia de tener una comunicación fluida y de respeto entre áreas, ya que el impacto es relevante para su trabajo.
- En algunas áreas los colaboradores señalan que existe falta de equilibrio entre vida y trabajo y esto tiene un impacto en la productividad.
- Es importante que los jefes (mandos medios y superiores) transmitan confianza respecto al trabajo que desarrollan los trabajadores ya que se detectó que en ocasiones se “supervisan” de más algunos procesos y esto genera desconecto en la gente.





# RESULTADOS ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

## COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Mayo 2015