



RESULTADOS ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

COORDINACIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN



Abril 2015

I. Introducción

II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y Coordinación General de Información y Vinculación

III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

IV. 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 30 fueron de la CGIV.

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

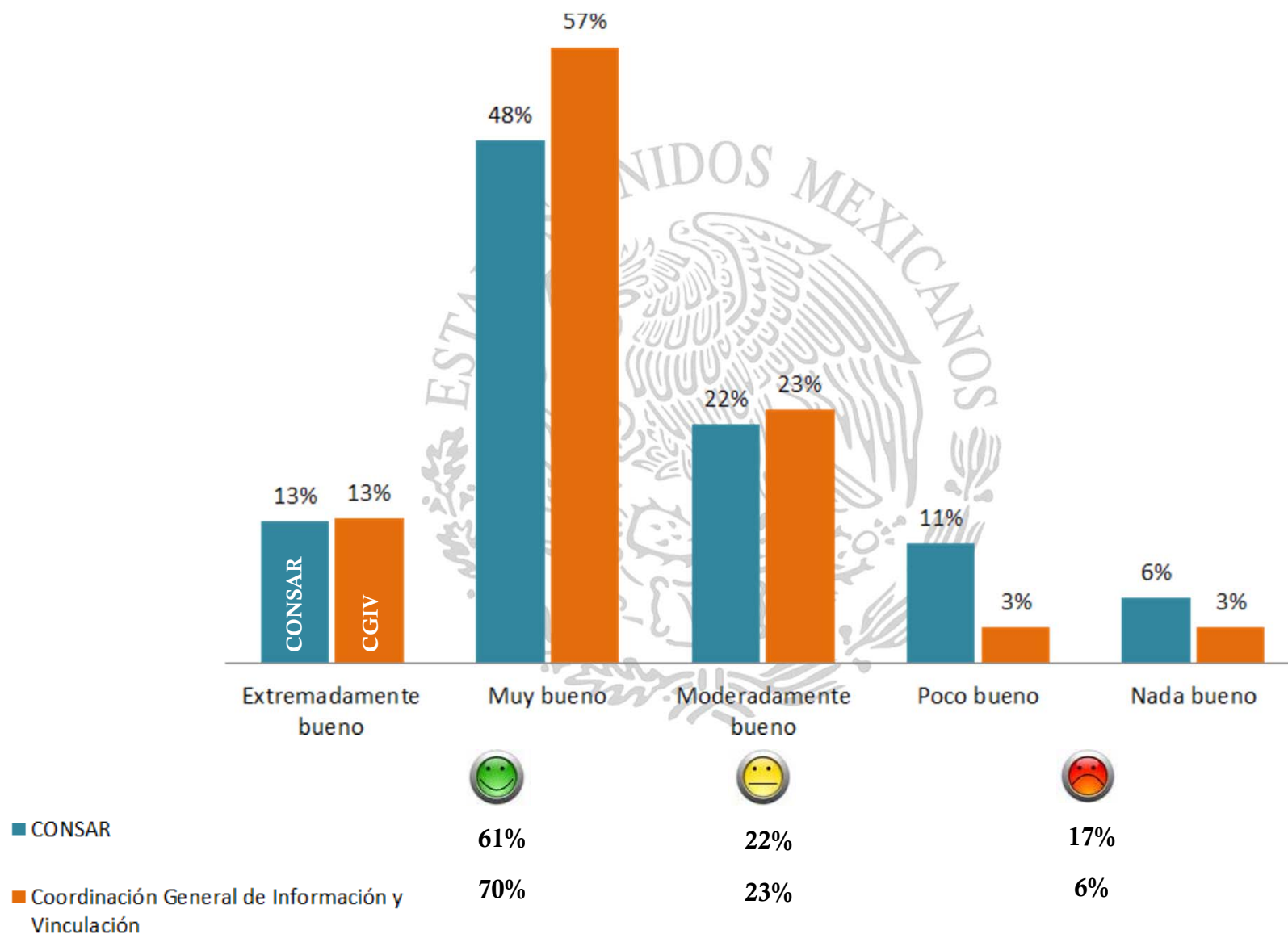
I. Introducción

II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y Coordinación General de Información y Vinculación

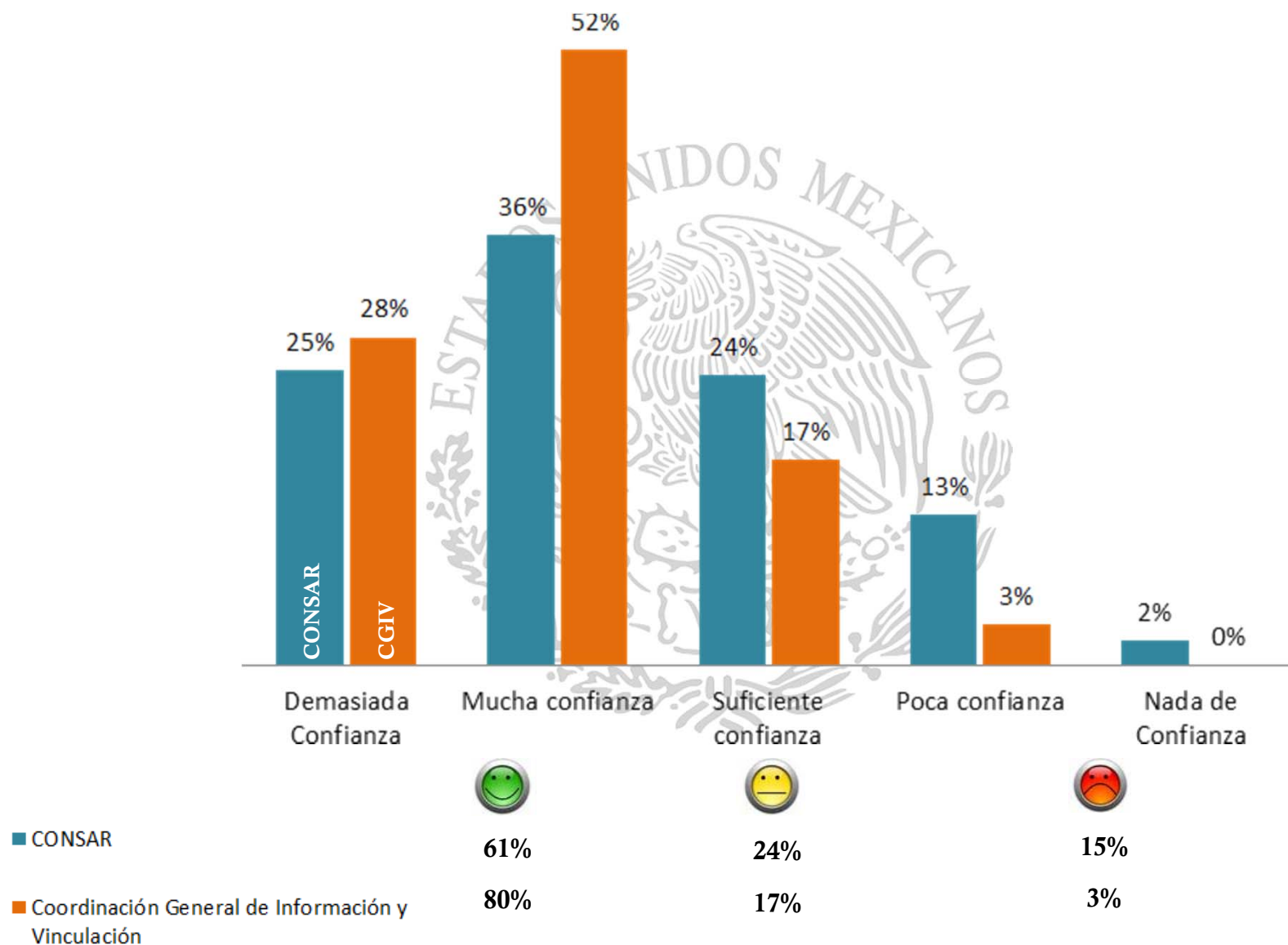
III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

IV. Observaciones Generales

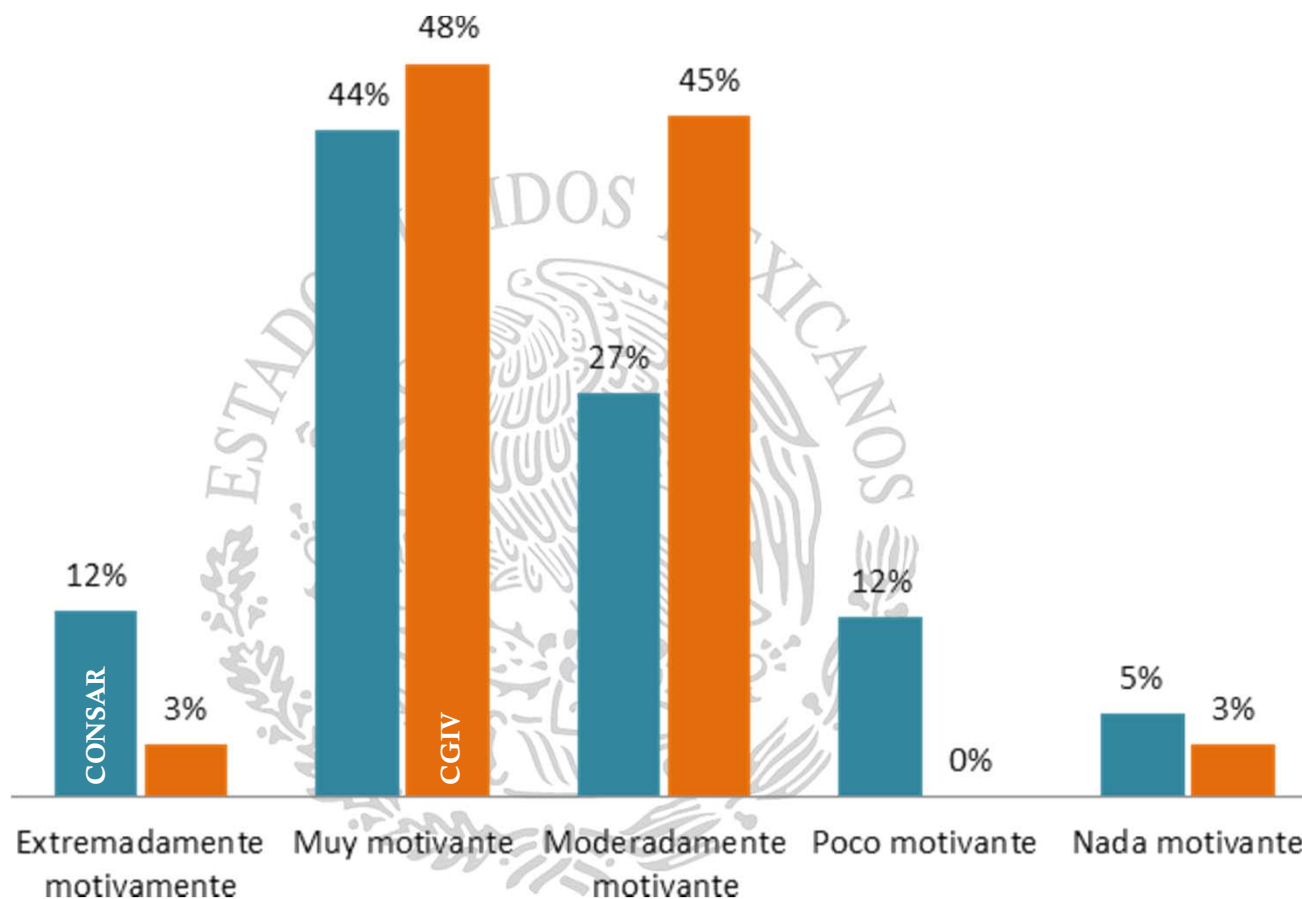
Q1: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN BUEN LÍDER ES TU JEFE?



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



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



■ CON SAR

■ Coordinación General de Información y Vinculación



56%

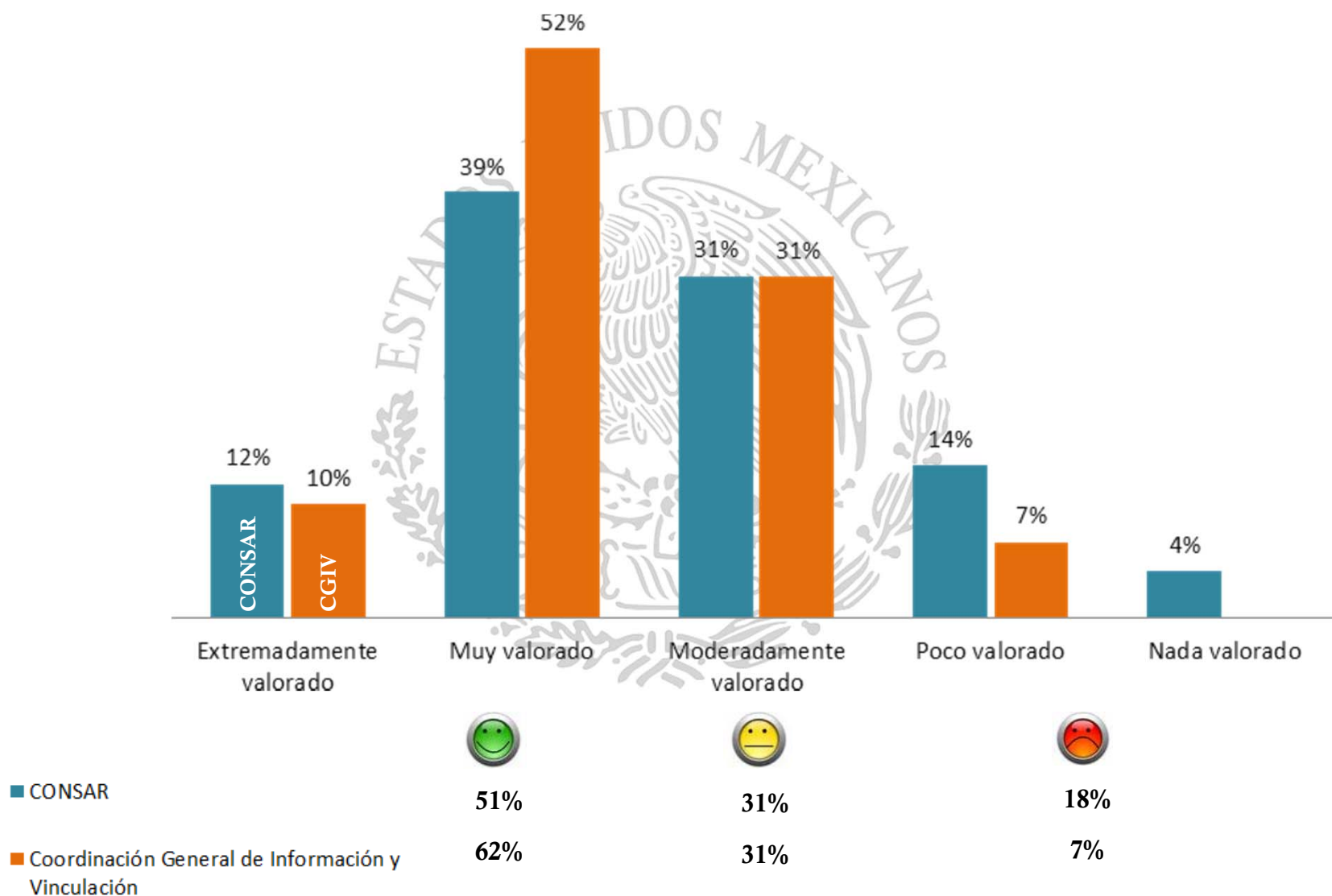


27%

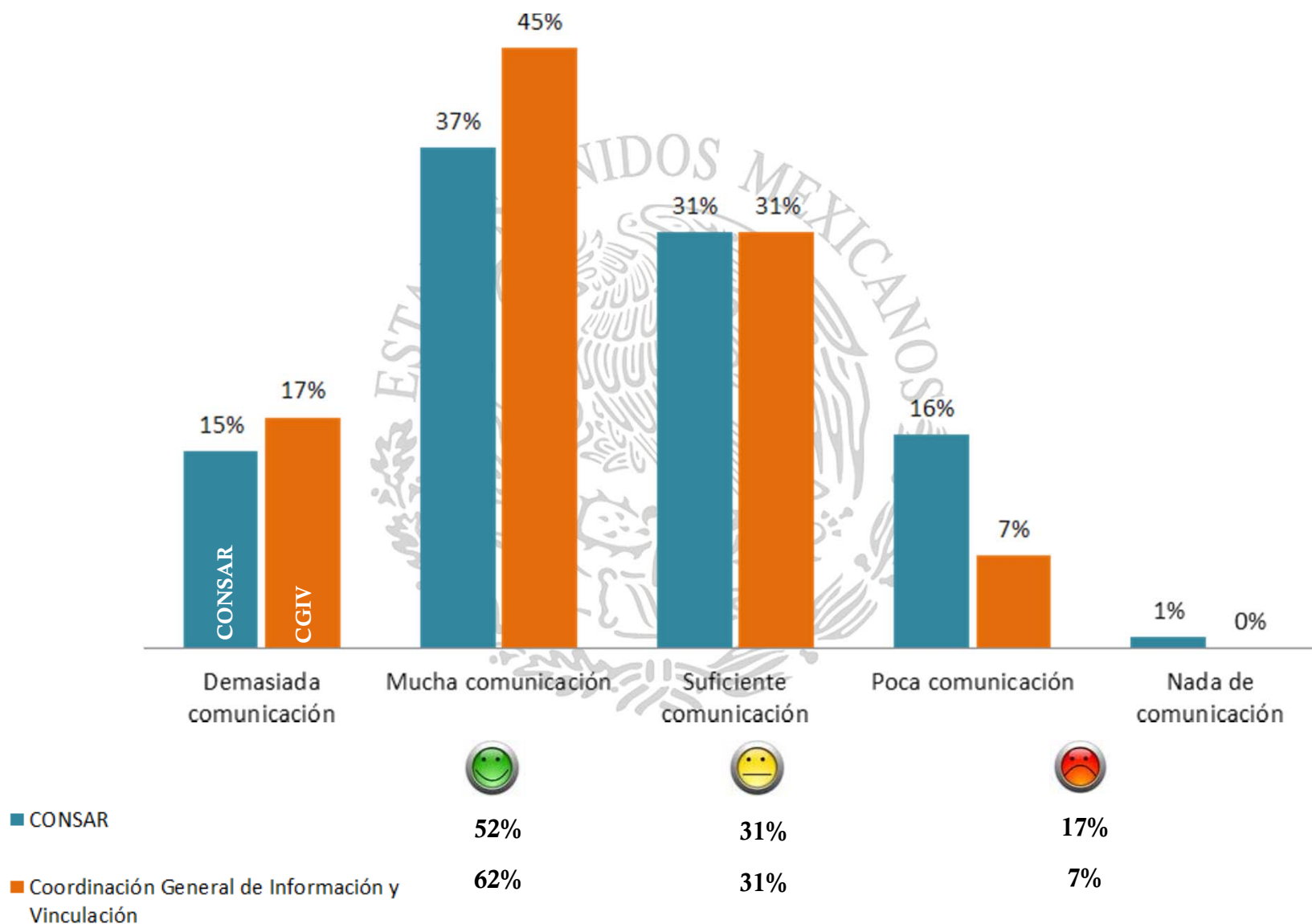


17%

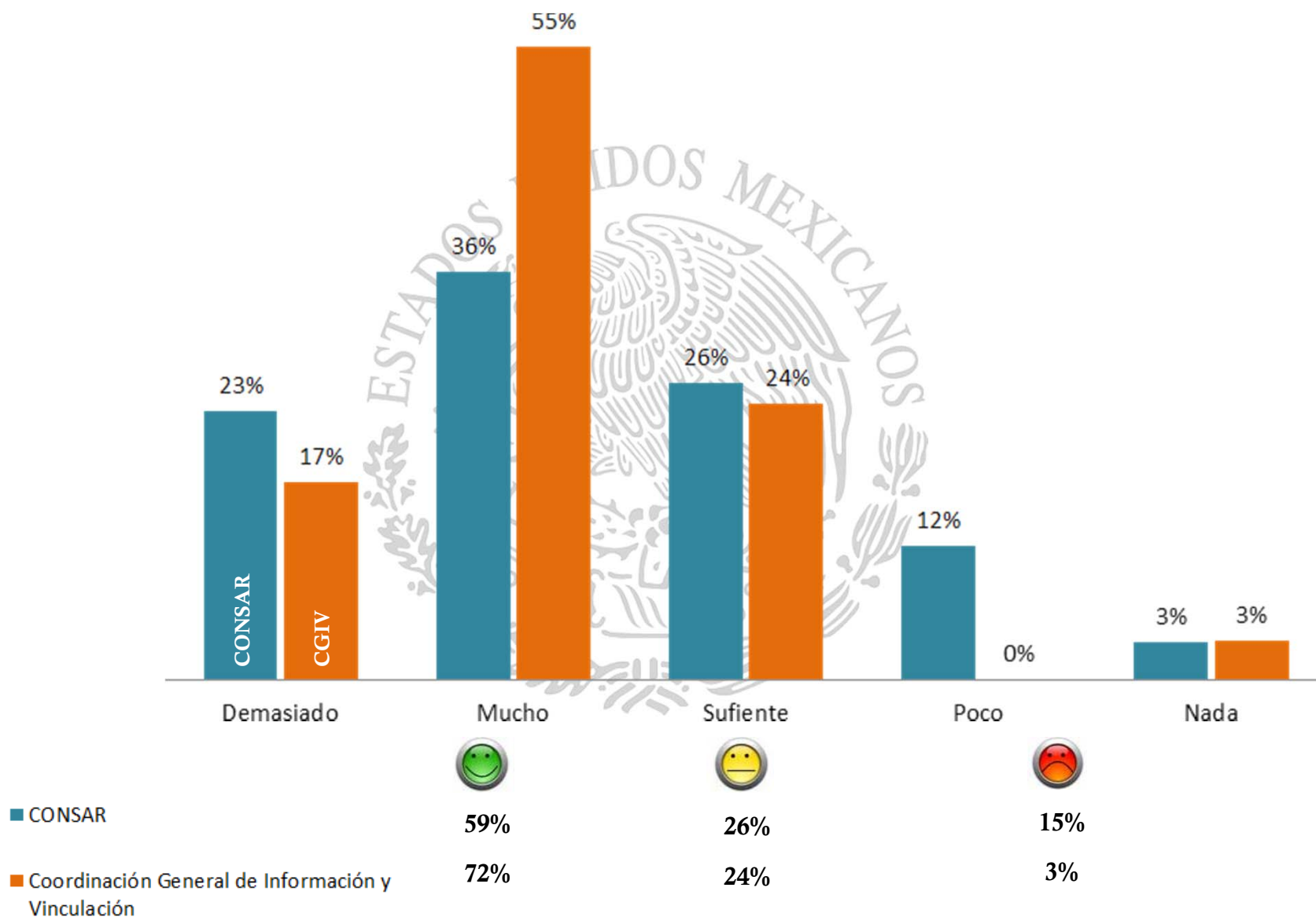
Q4: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN VALORADO TE SIENTES POR TU JEFE?



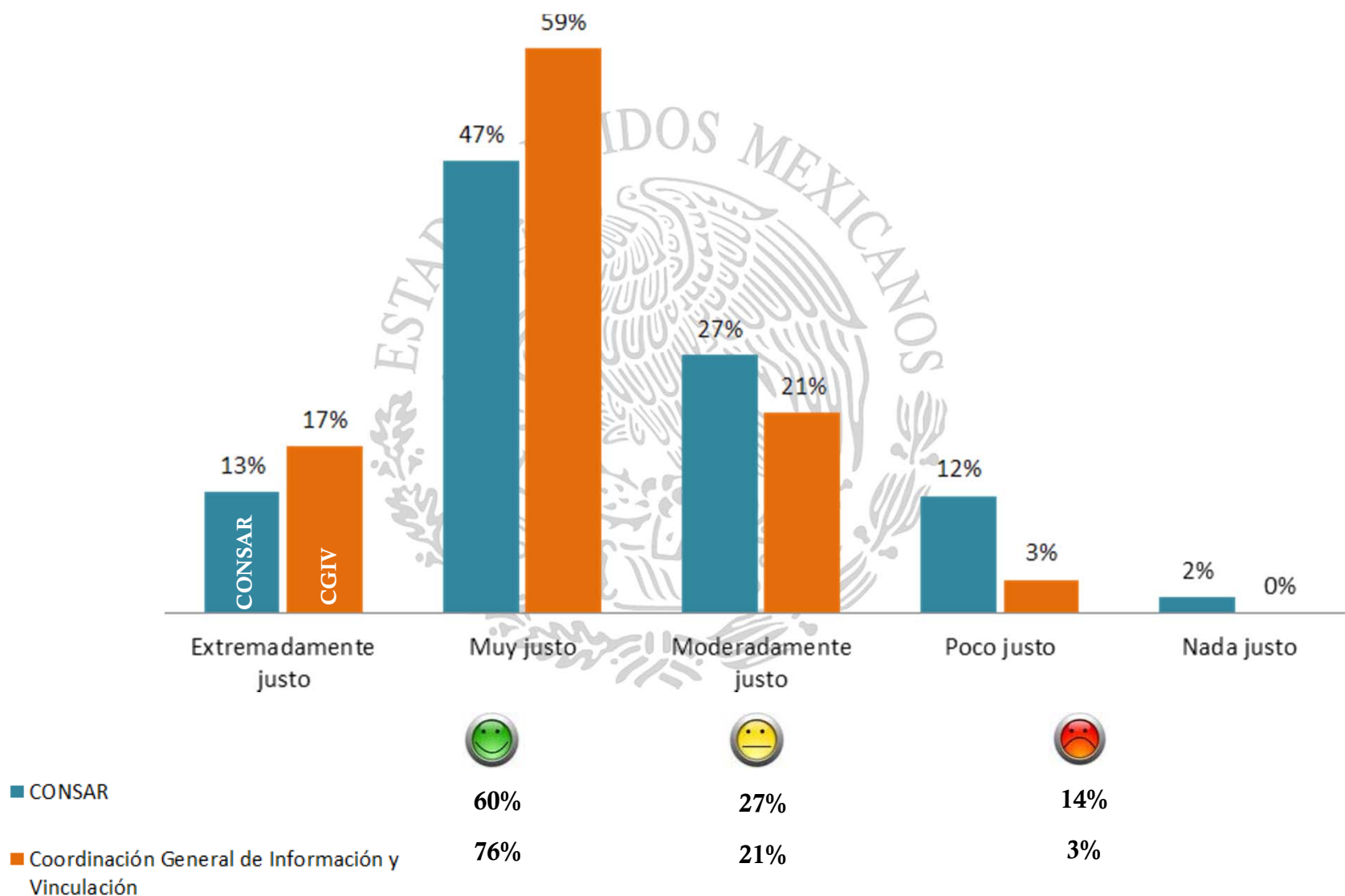
Q5: EN GENERAL, ¿CUÁNTA COMUNICACIÓN HAY ENTRE TÚ Y TU JEFE?



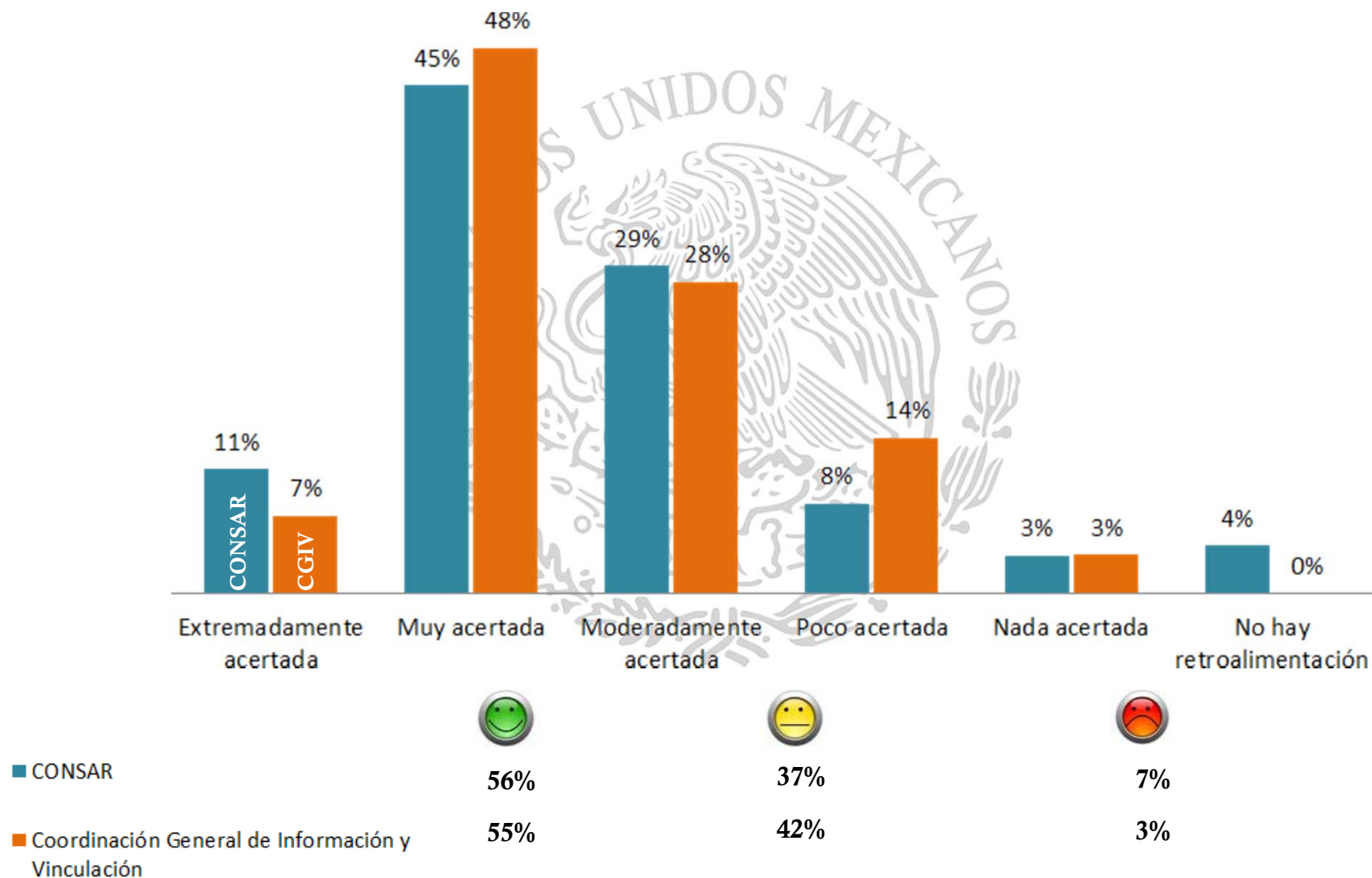
Q6: EN GENERAL, ¿CUÁNTO APOYO SIENTES QUE TU JEFE TE BRINDA AL MOMENTO QUE SURGE ALGÚN PROBLEMA O SITUACIÓN?



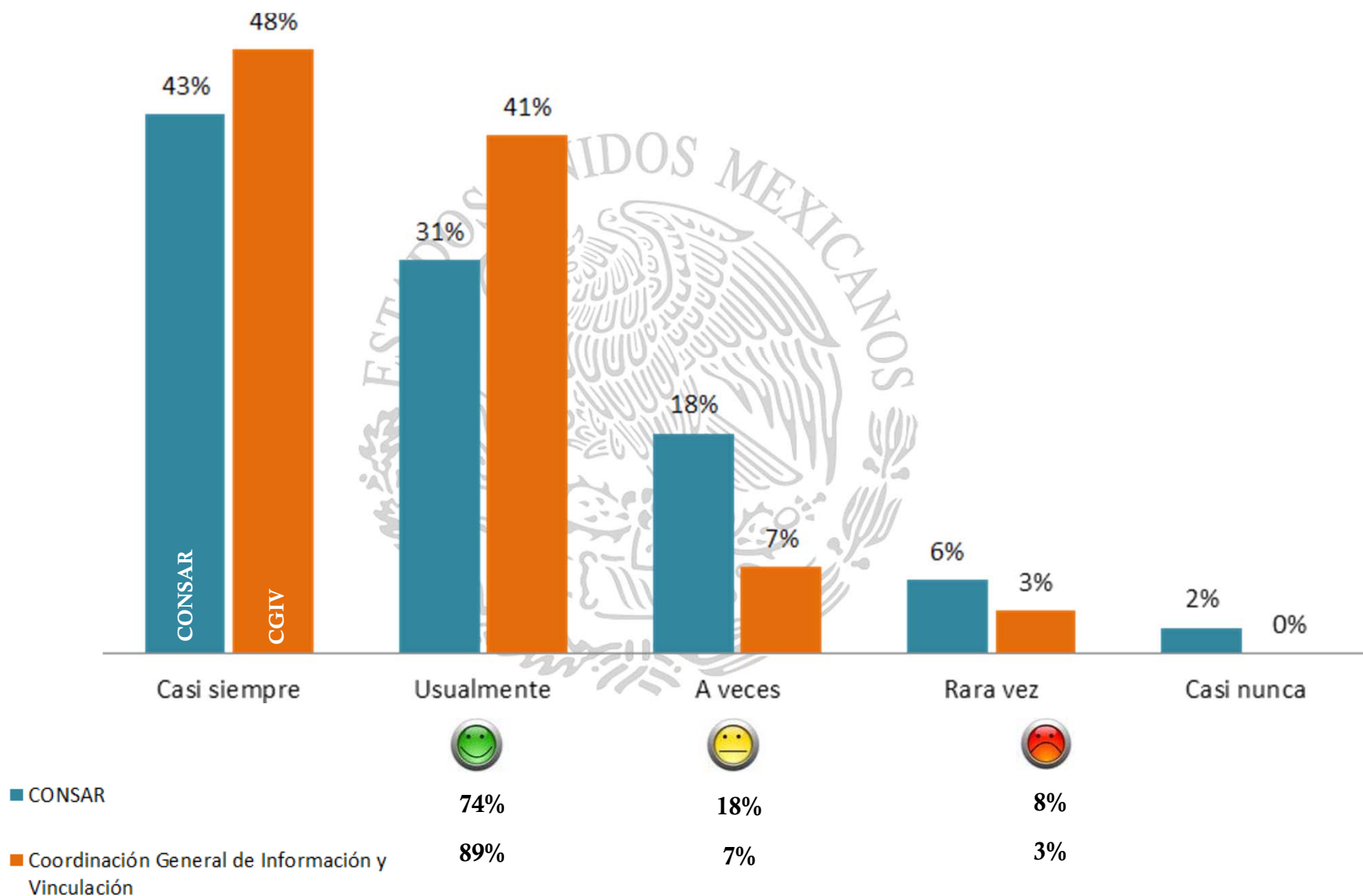
Q7: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN JUSTO ES TU JEFE CONTIGO?



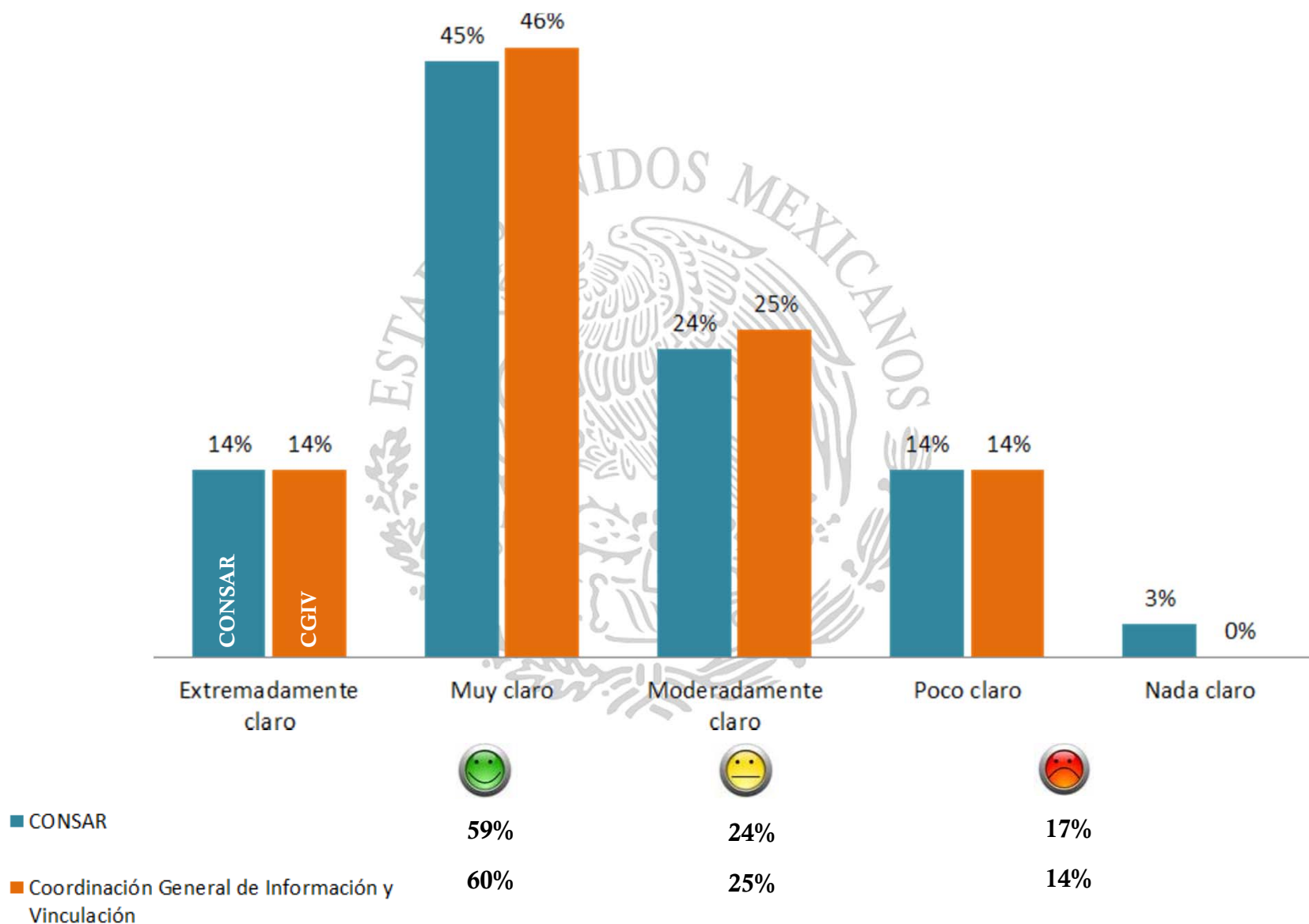
Q8: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN ACERTADA ES LA RETROALIMENTACIÓN OFRECIDA POR TU JEFE?



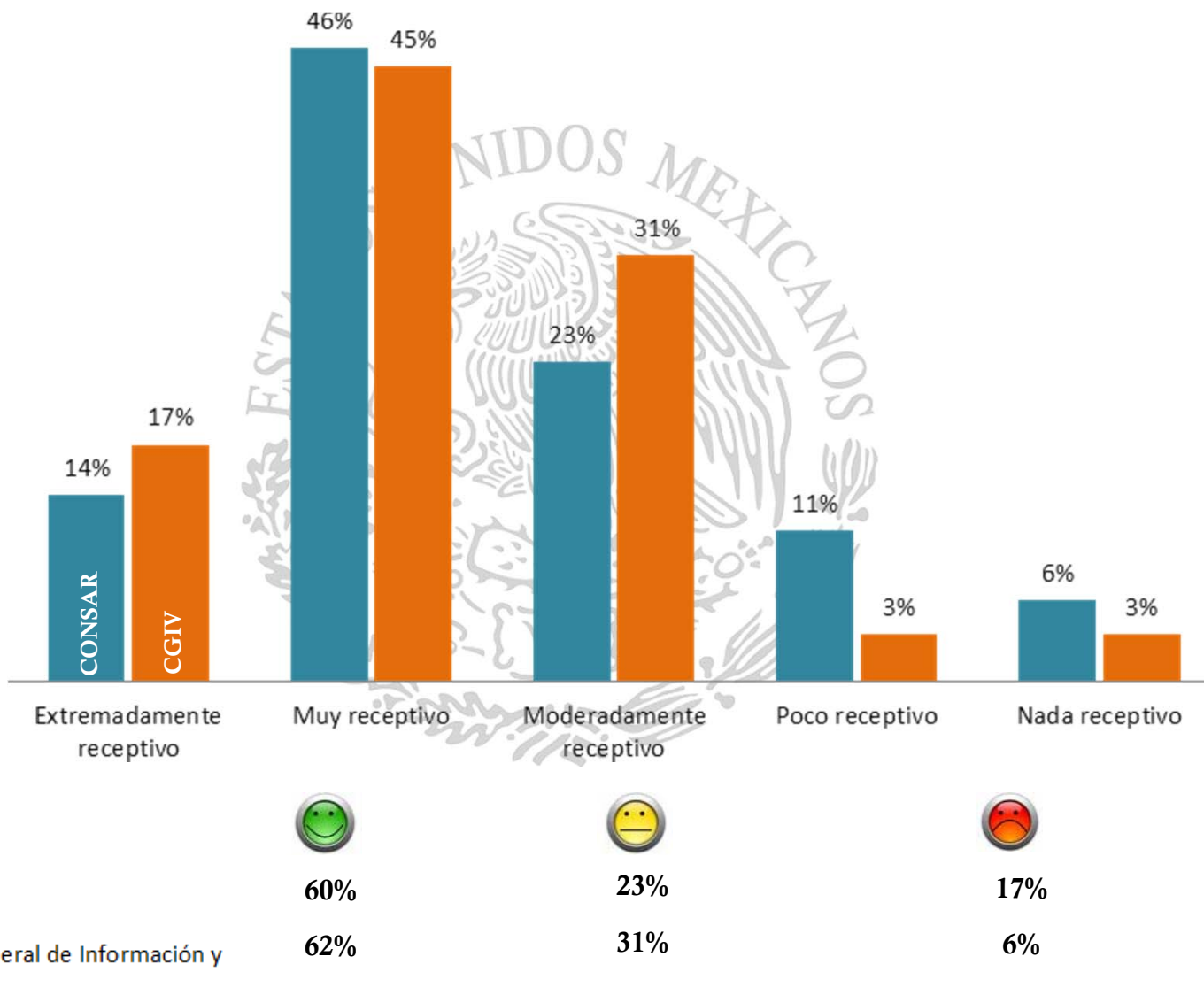
Q9: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA LOGRAS HABLAR CON TU JEFE SOBRE ALGÚN TEMA ESPECÍFICO?



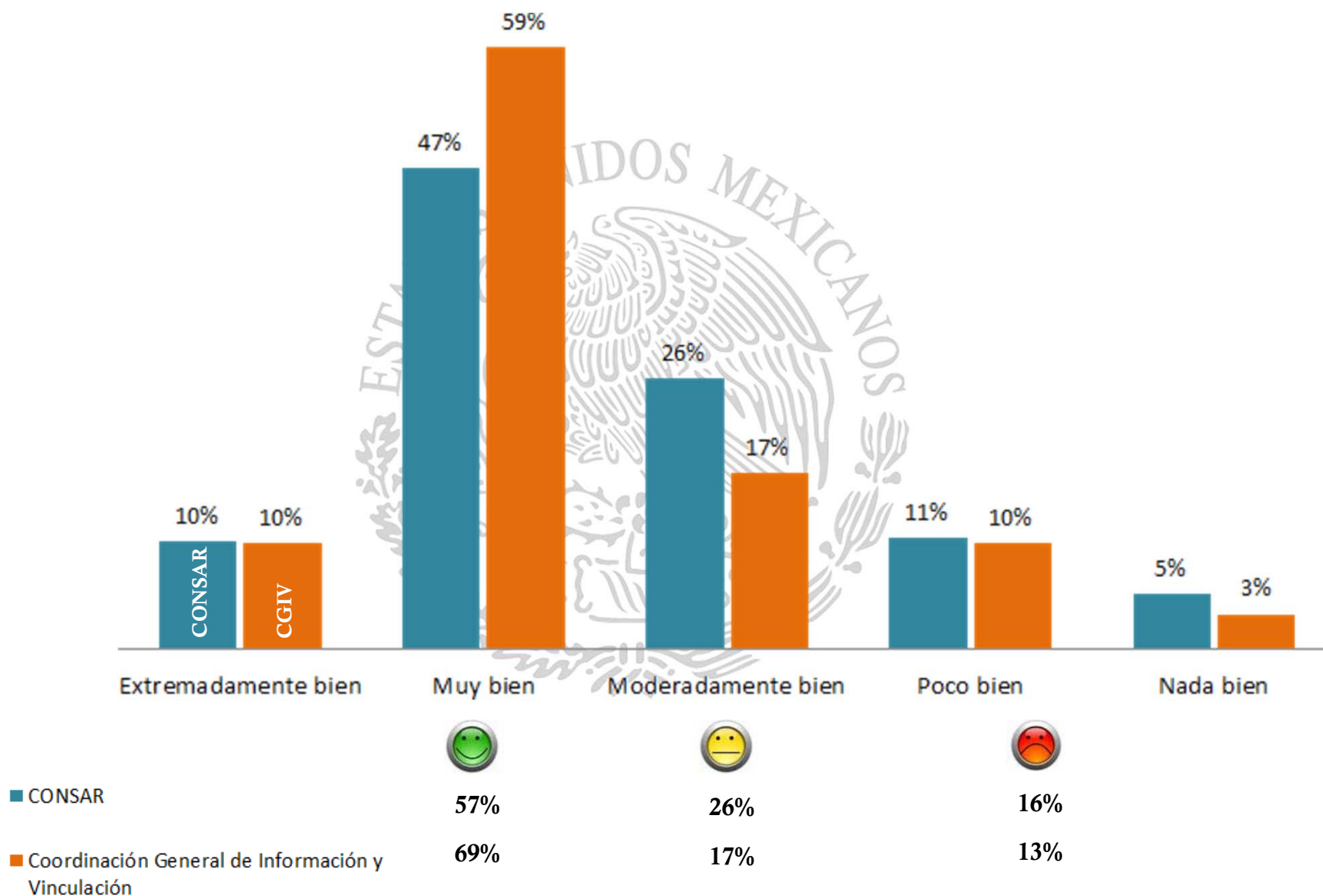
Q10: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN CLARO ES TU JEFE AL MOMENTO DE EXPLICAR LAS METAS SOBRE DIVERSOS PROYECTOS?



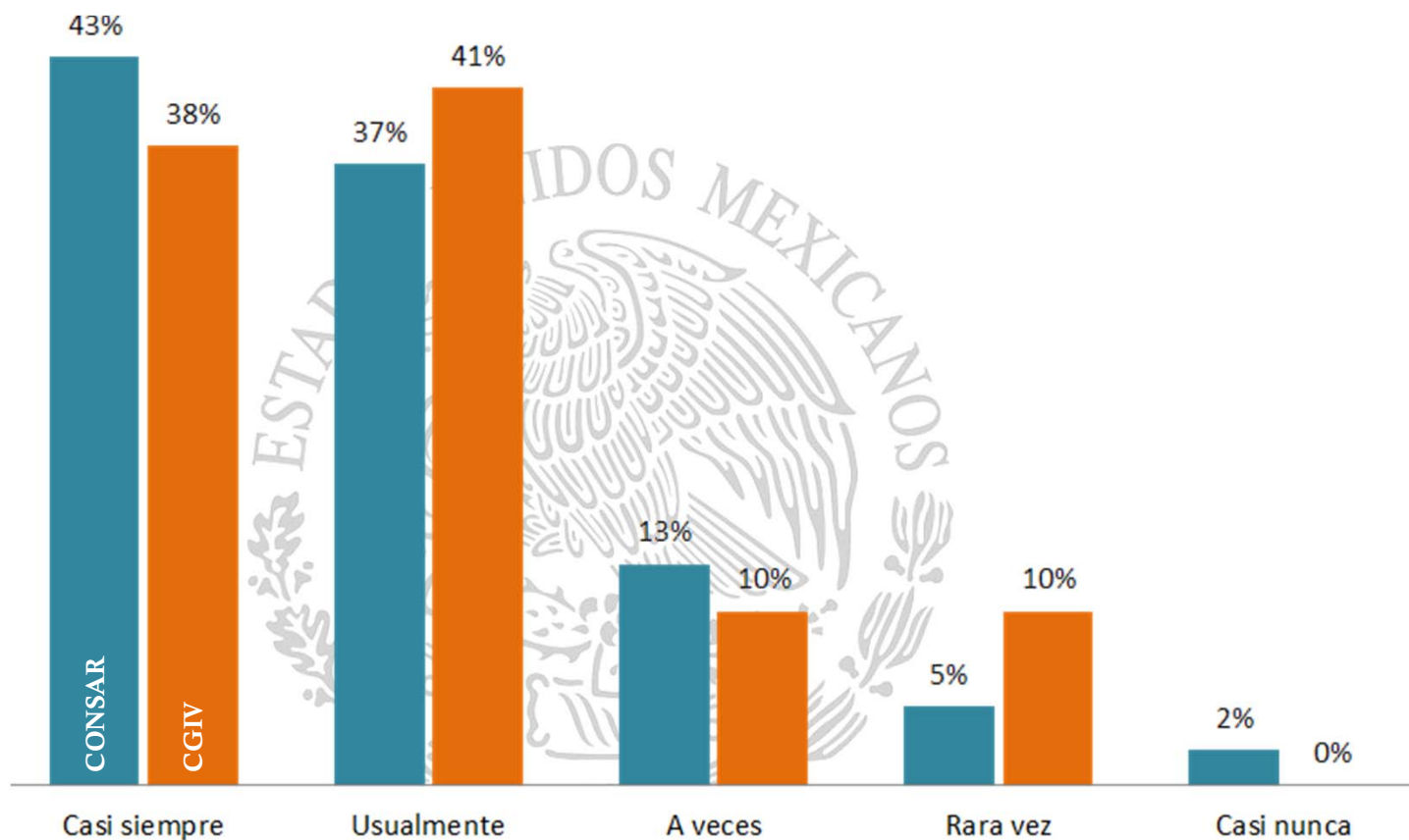
Q11: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN RECEPTIVO ES TU JEFE AL MOMENTO DE RECIBIR CRÍTICAS Y SUGERENCIAS?



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?



■ CON SAR

■ Coordinación General de Información y Vinculación



80%

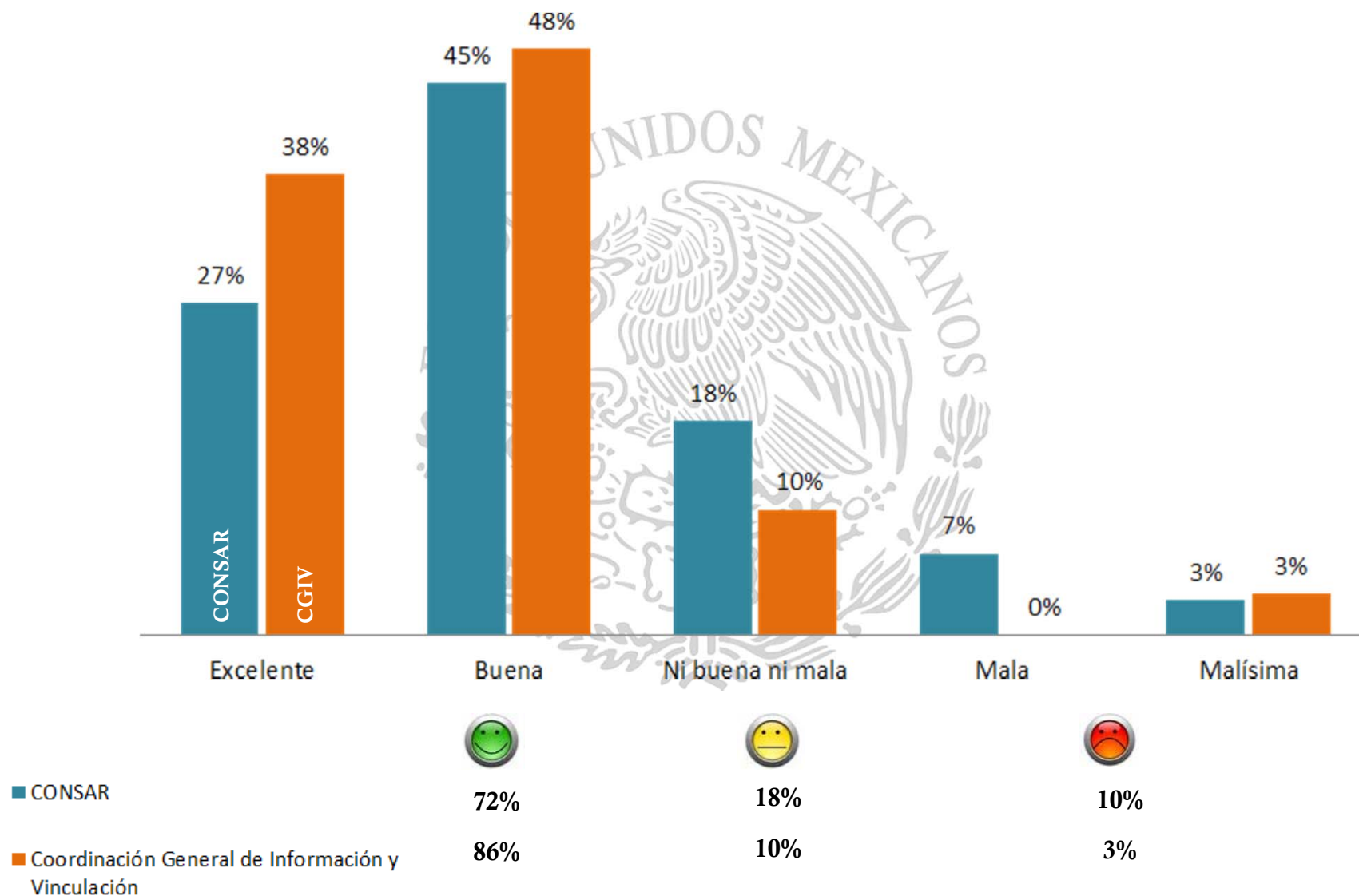


13%

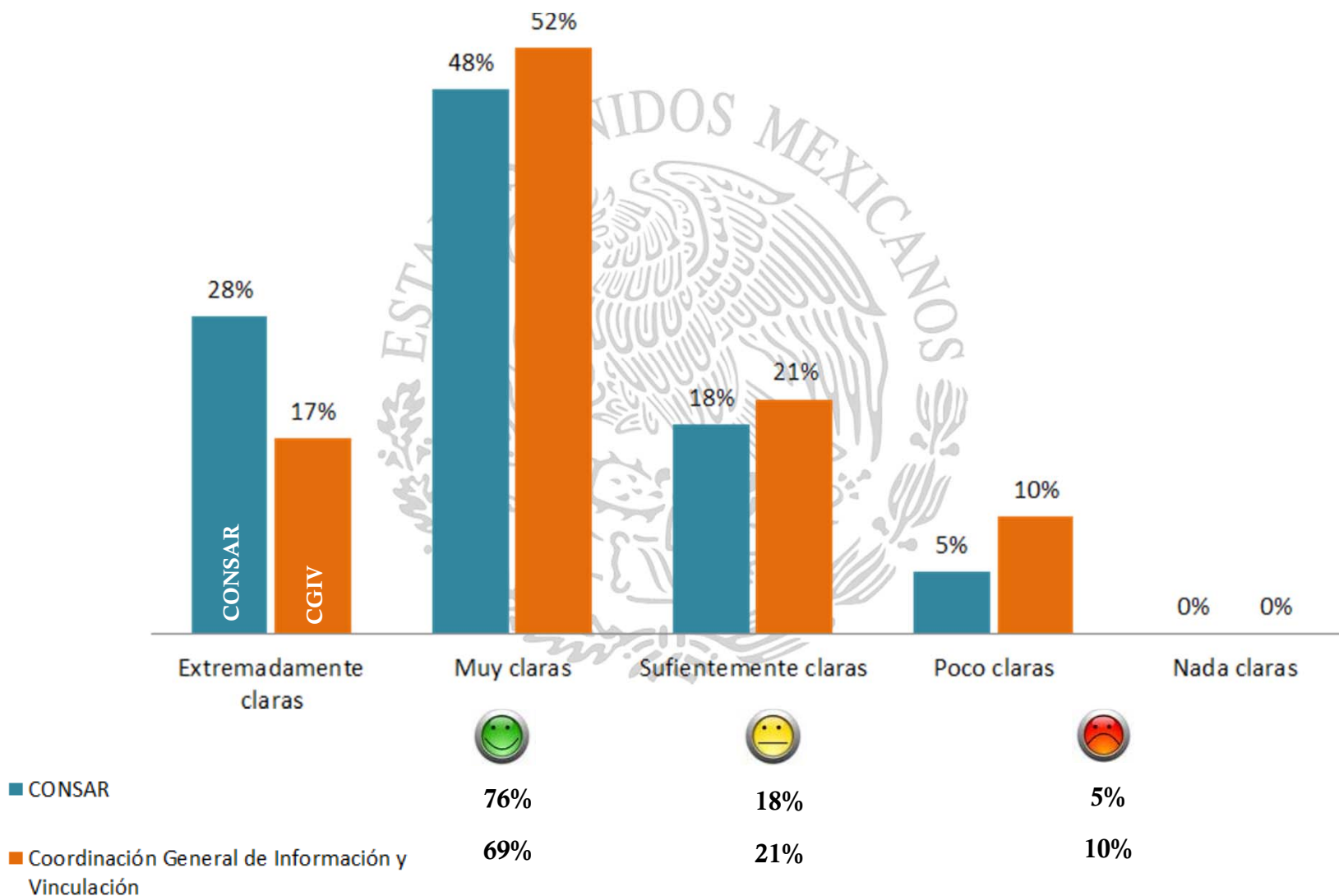


7%

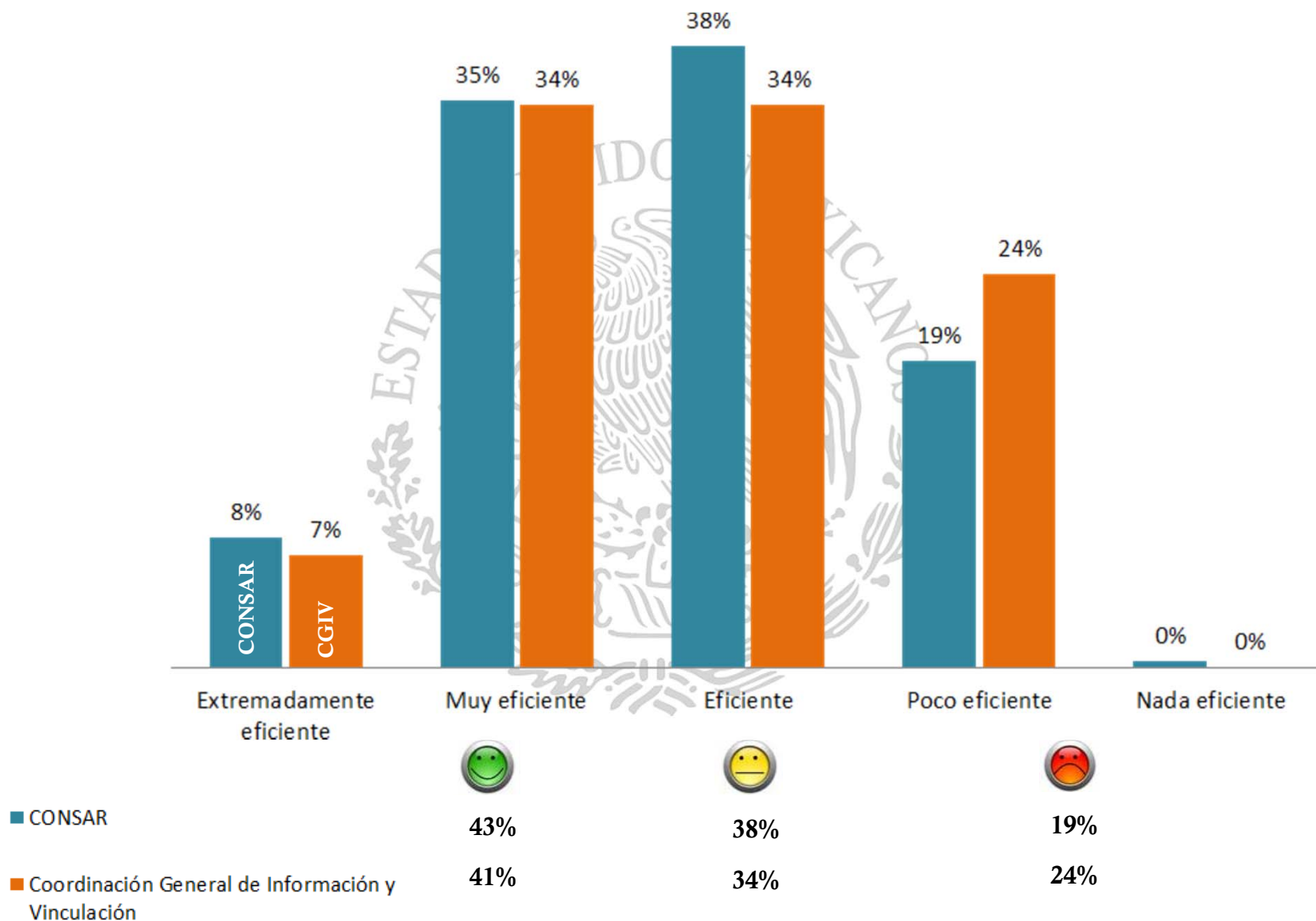
Q14: ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA CON TU JEFE?



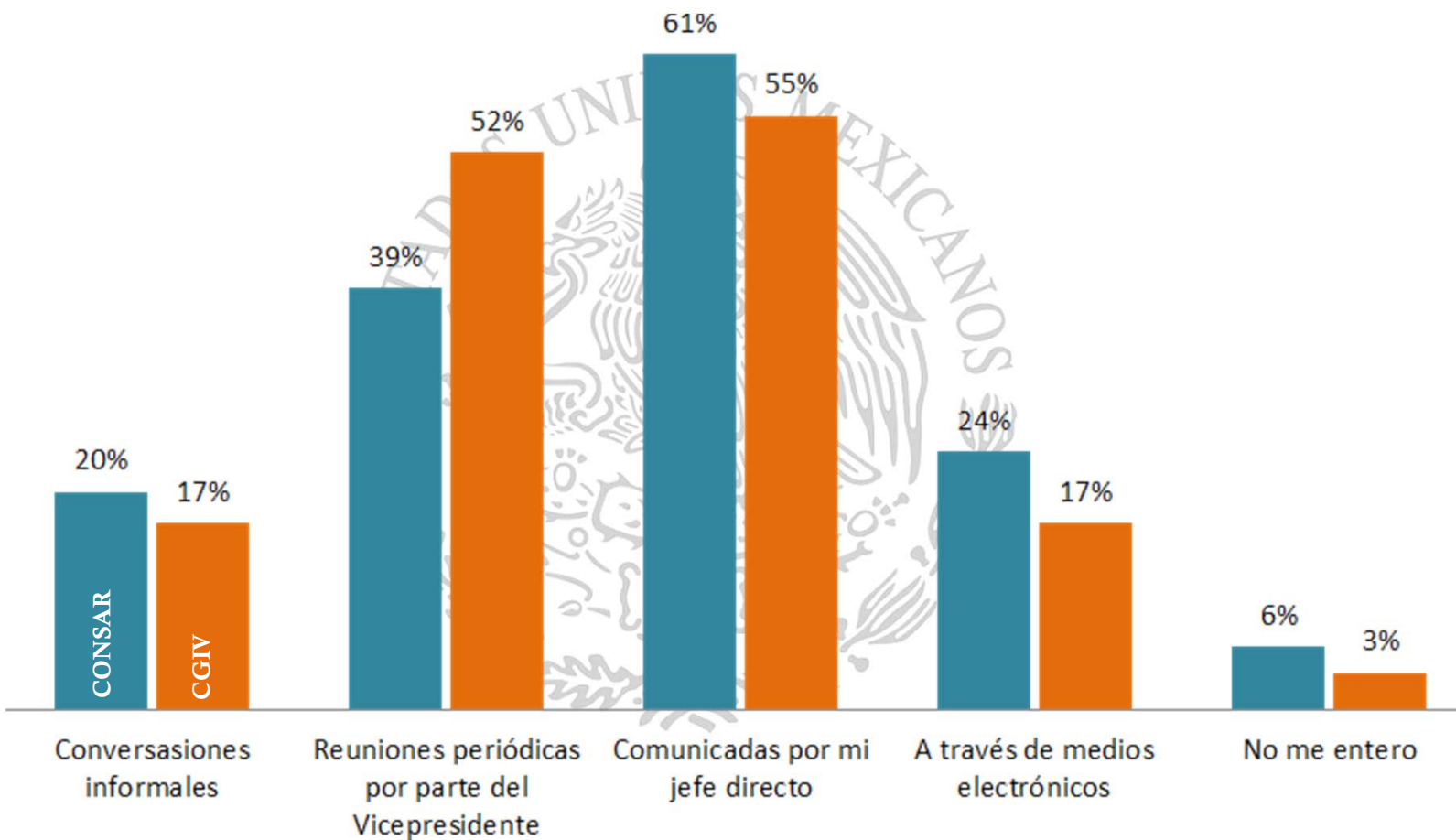
Q15: ¿QUÉ TAN CLARAS SON PARA TI LAS PRIORIDADES QUE PERSIGUE LA CONSAR?



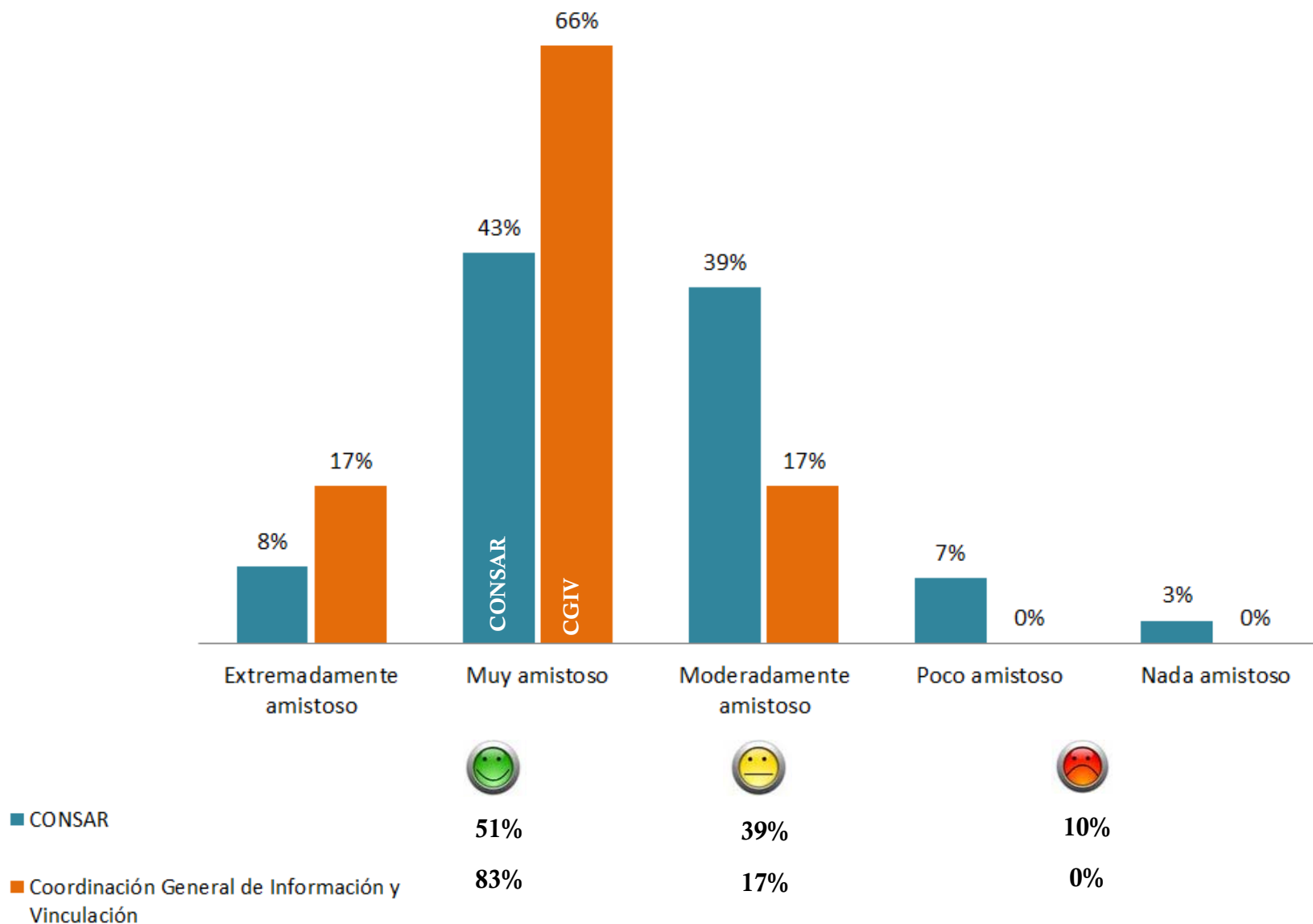
Q16: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN EFICIENTE CONSIDERAS QUE ES LA COMUNICACIÓN DESDE EL PRIMER NIVEL DE LA INSTITUCIÓN HASTA LLEGAR A TU ÁREA DE RESPONSABILIDAD?



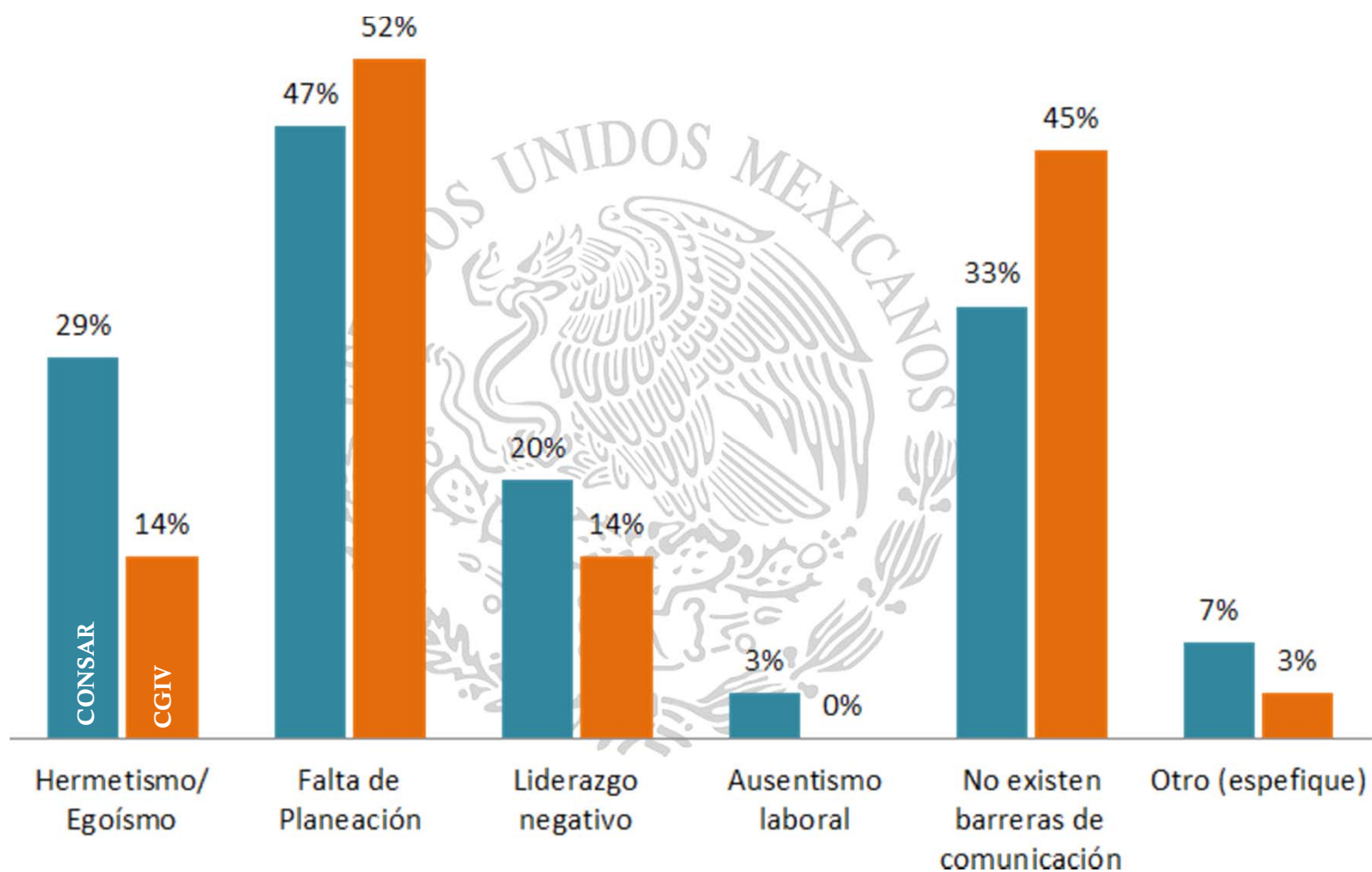
Q18: EN GENERAL, ¿POR QUÉ MEDIO TE ENTERAS SOBRE LOS PROYECTOS QUE SURGEN EN TU ÁREA?



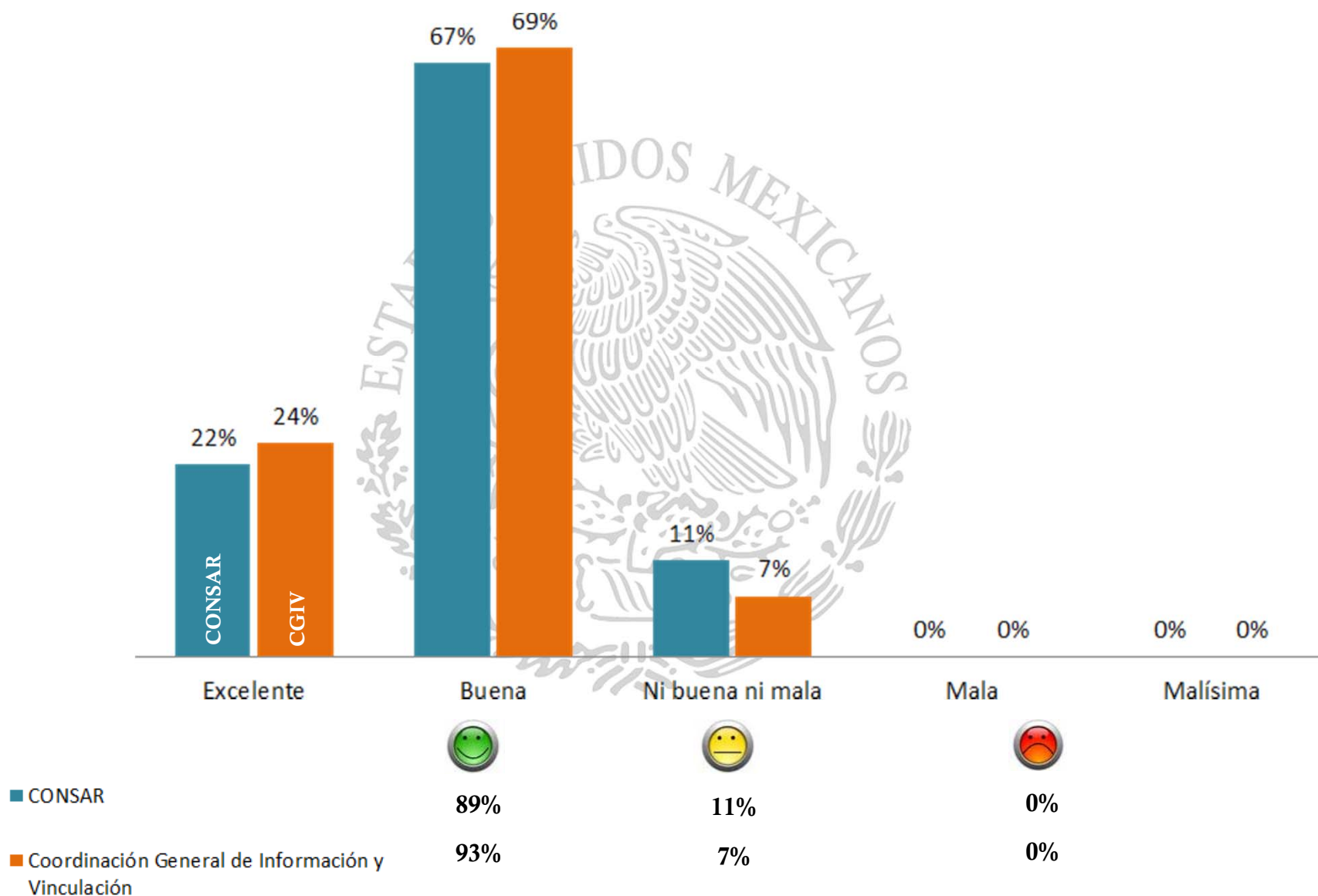
Q19: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN AMISTOSO ES EL AMBIENTE DE TRABAJO EN TU ÁREA?



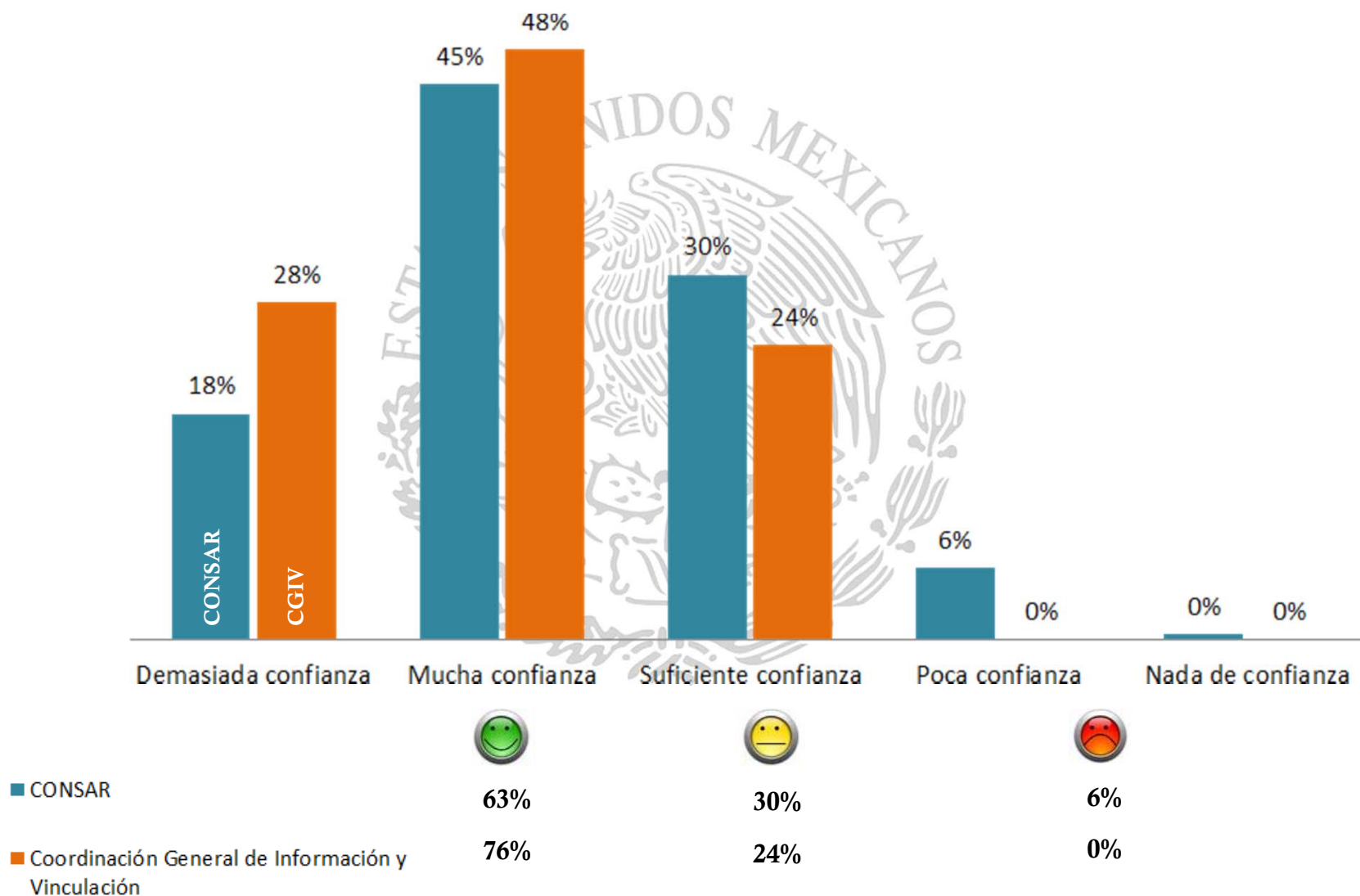
Q20: ¿CONSIDERAS QUE EXISTEN BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN TU ÁREA?



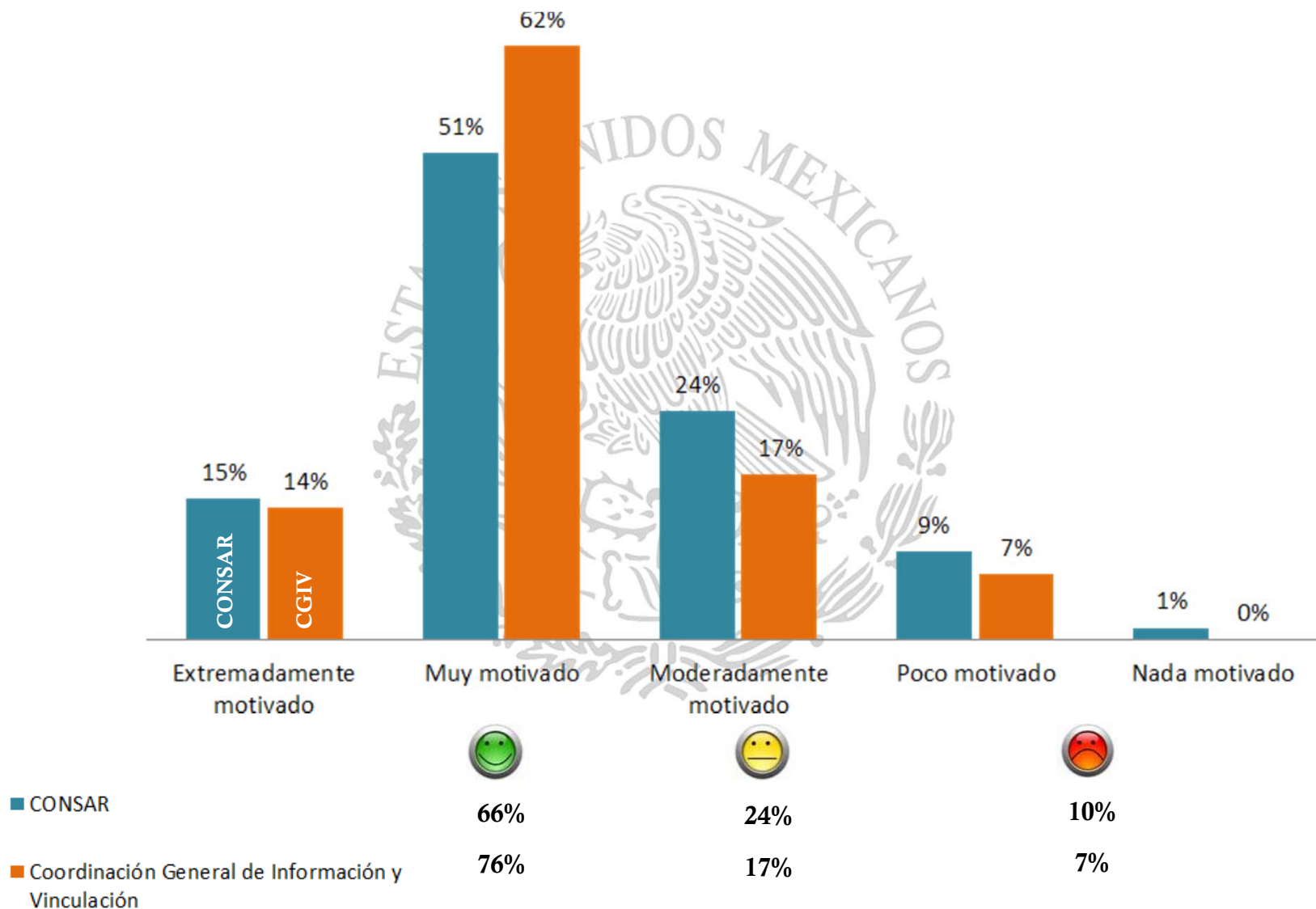
Q21: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TÚ Y TUS COMPAÑEROS DEL ÁREA?



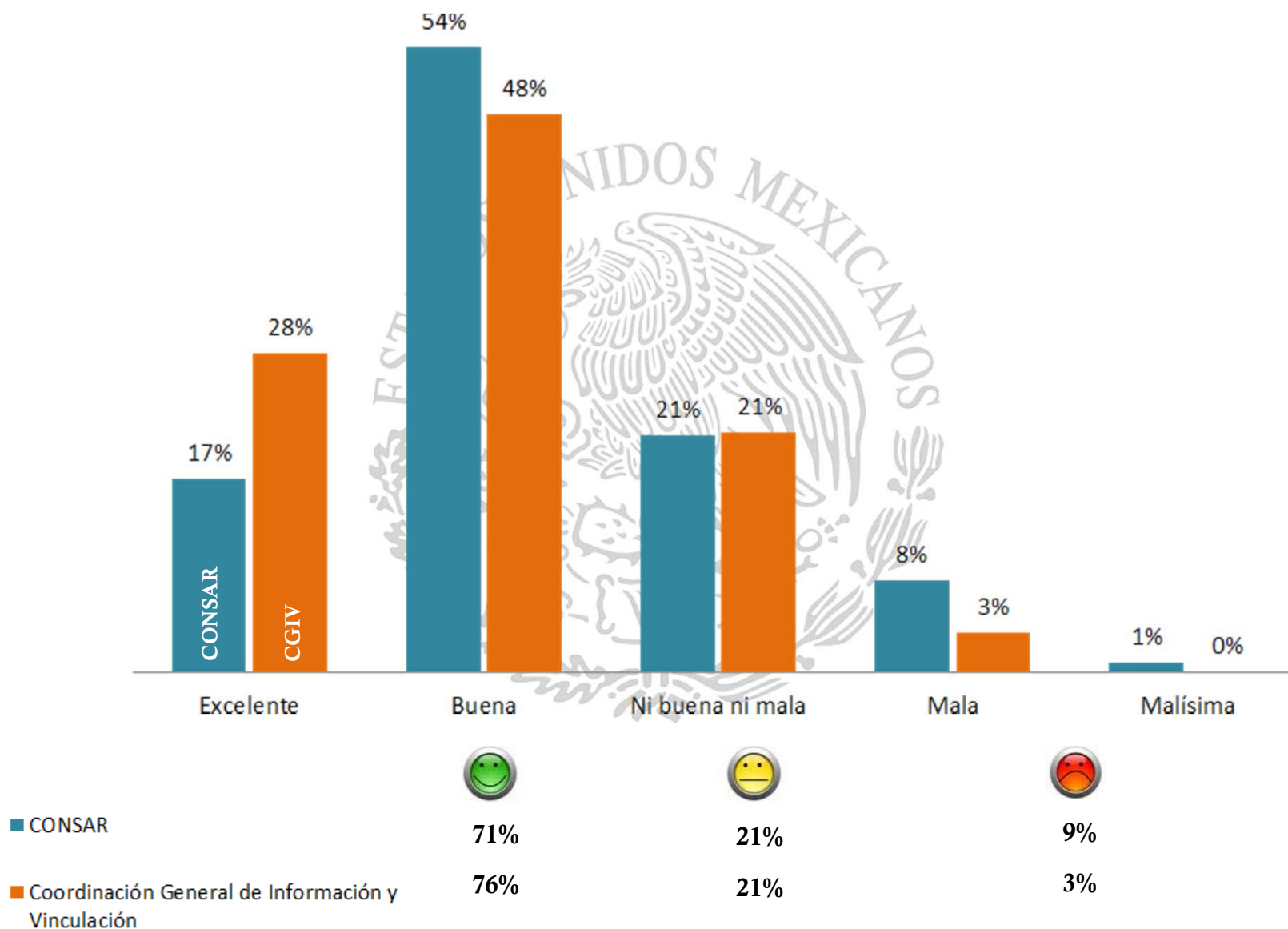
Q22: EN GENERAL, ¿CUÁNTA CONFIANZA SIENTES AL MOMENTO DE FORMULARLE PREGUNTAS O DUDAS A TUS COMPAÑEROS DEL ÁREA?



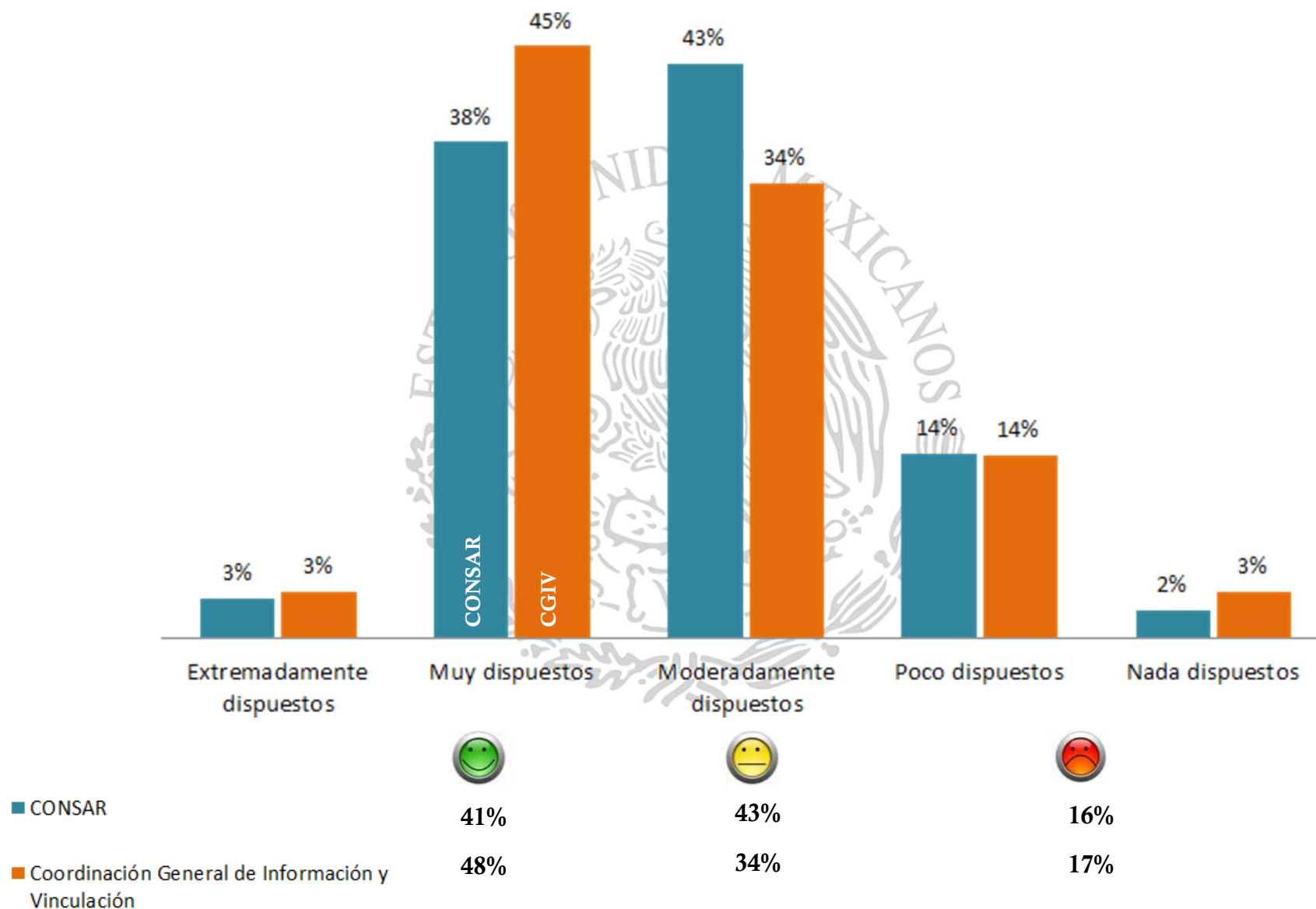
Q23: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN MOTIVADO TE SIENTES AL TRABAJAR EN EL ÁREA QUE TE ENCUENTRAS?



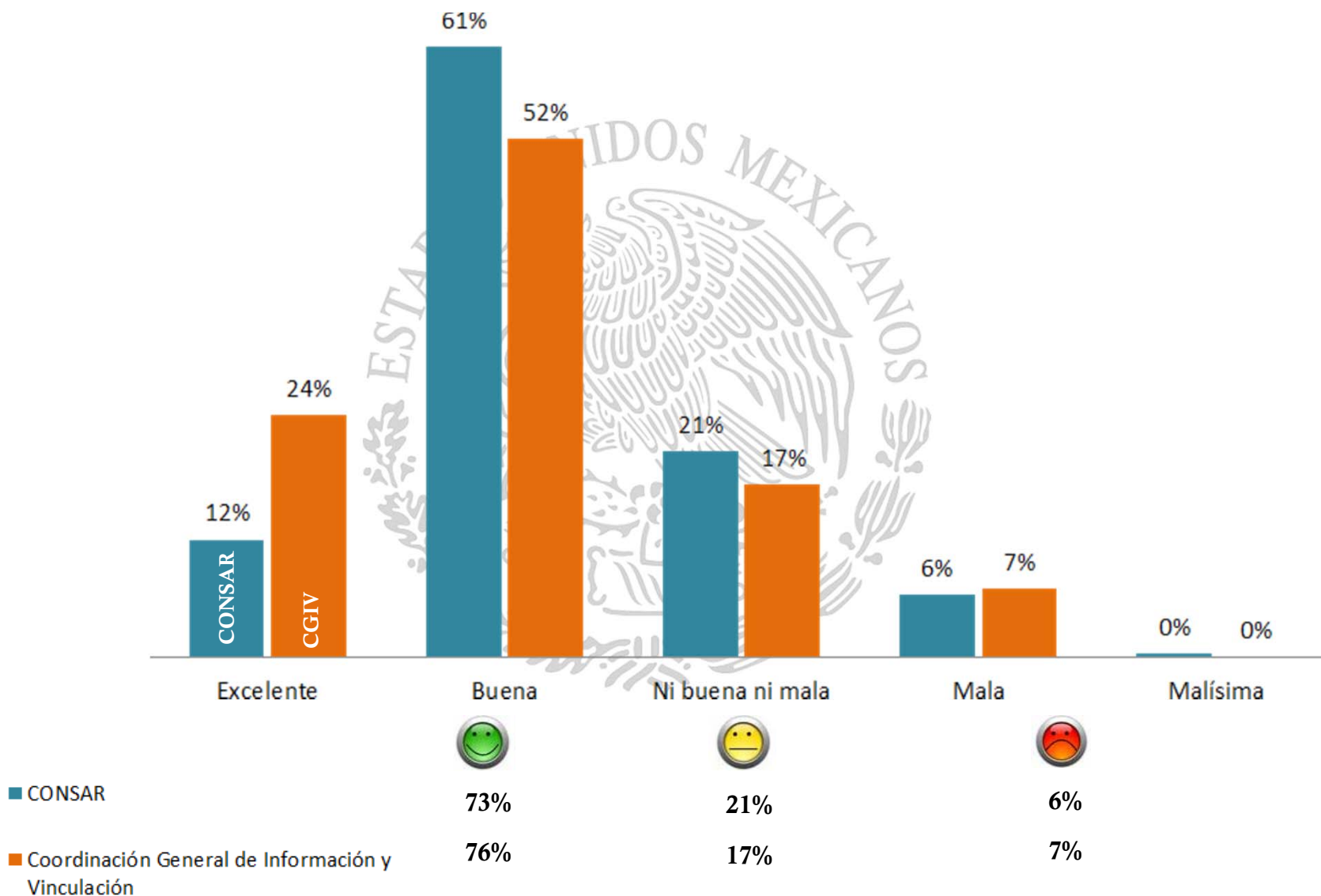
Q24: EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TU ÁREA?



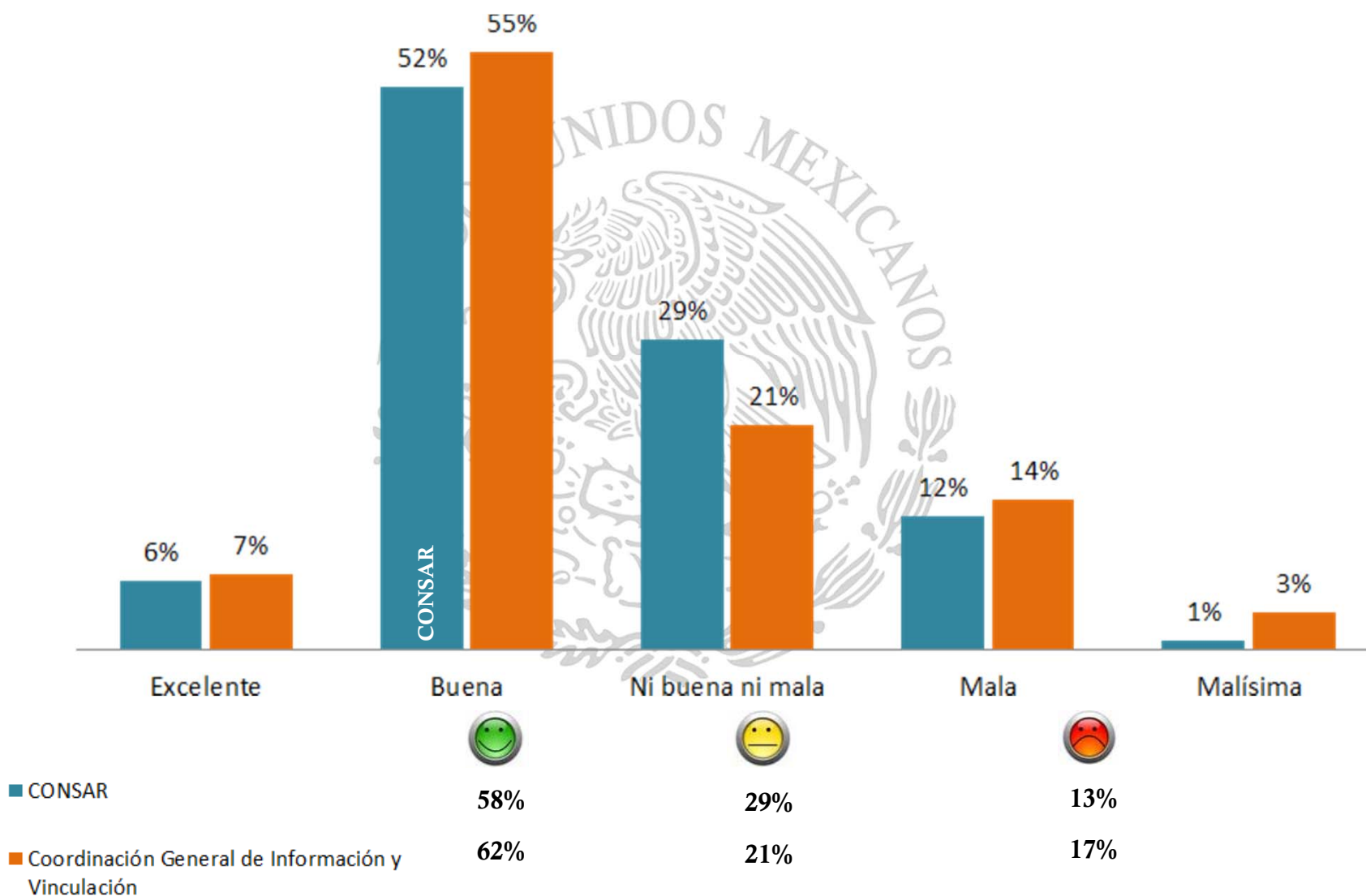
Q27: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN DISPUESTOS ESTÁN LOS MIEMBROS DE OTRAS ÁREAS A RECIBIR SUGERENCIAS Y OPINIONES POR PARTE DE TU ÁREA?



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



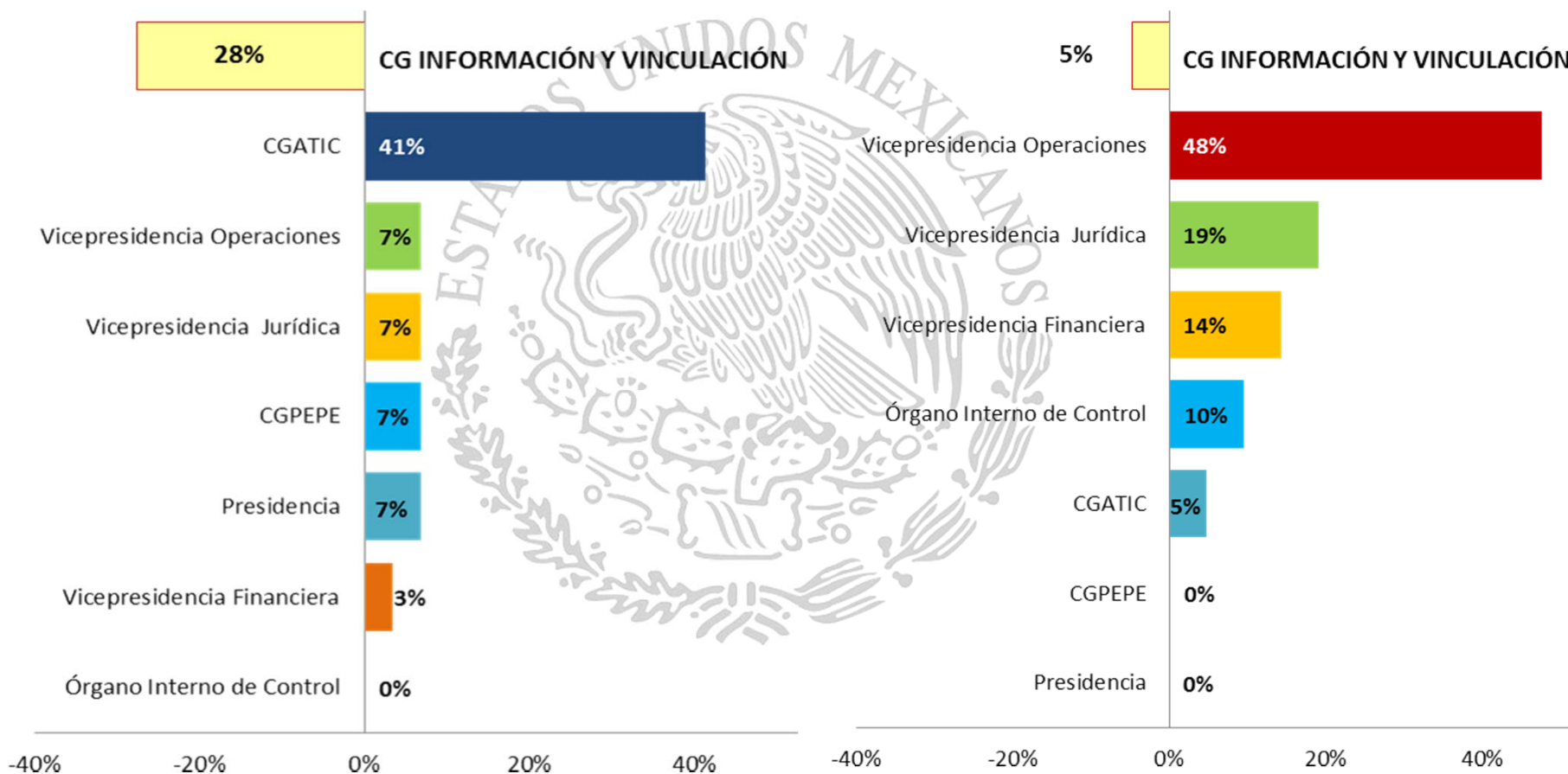
Q38: EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS ÁREAS DE LA CONSAR?



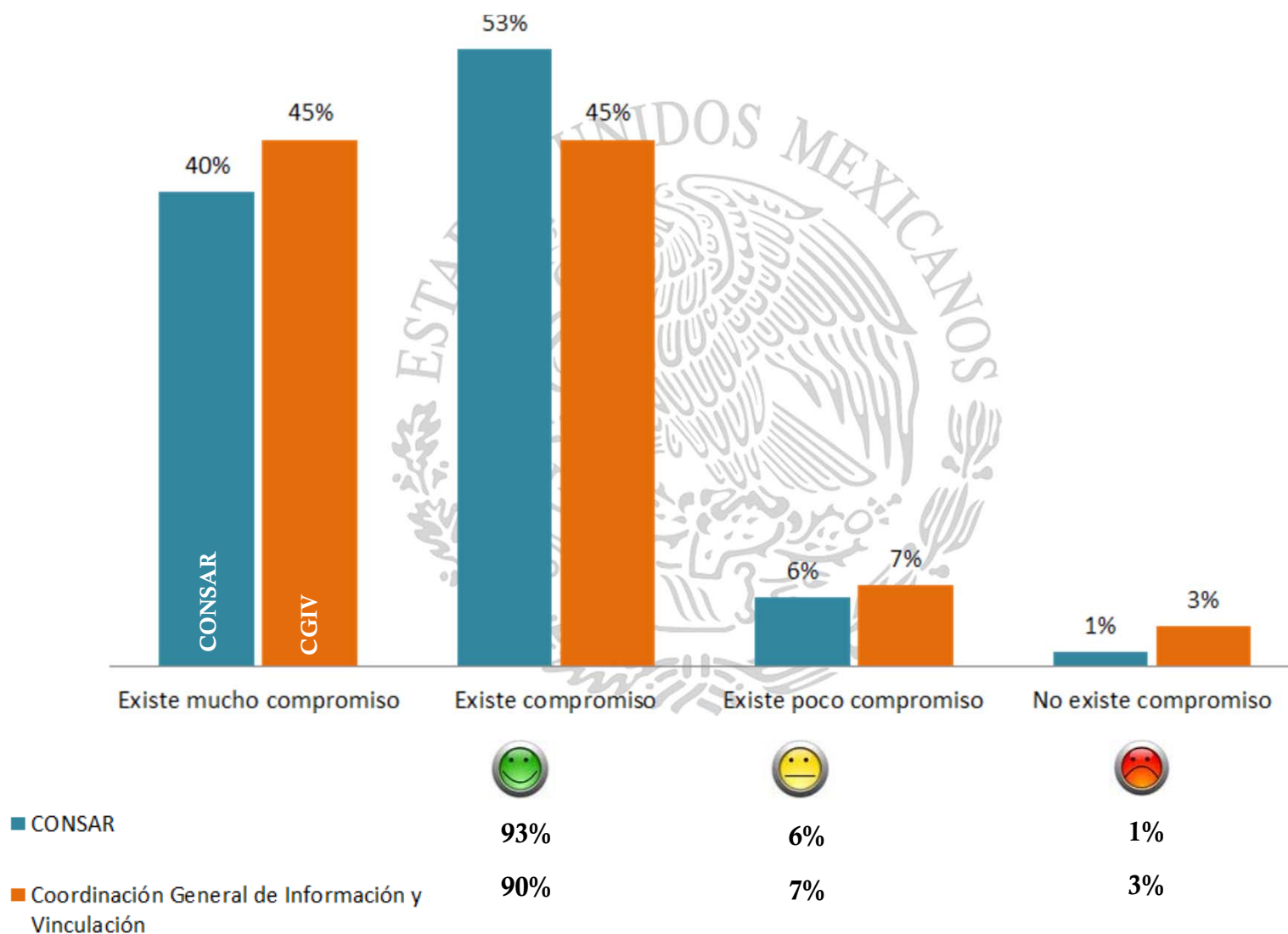
ELIGE EL ÁREA CON LA QUE TIENES LA COMUNICACIÓN MÁS

Q29: MÁS EFICIENTE

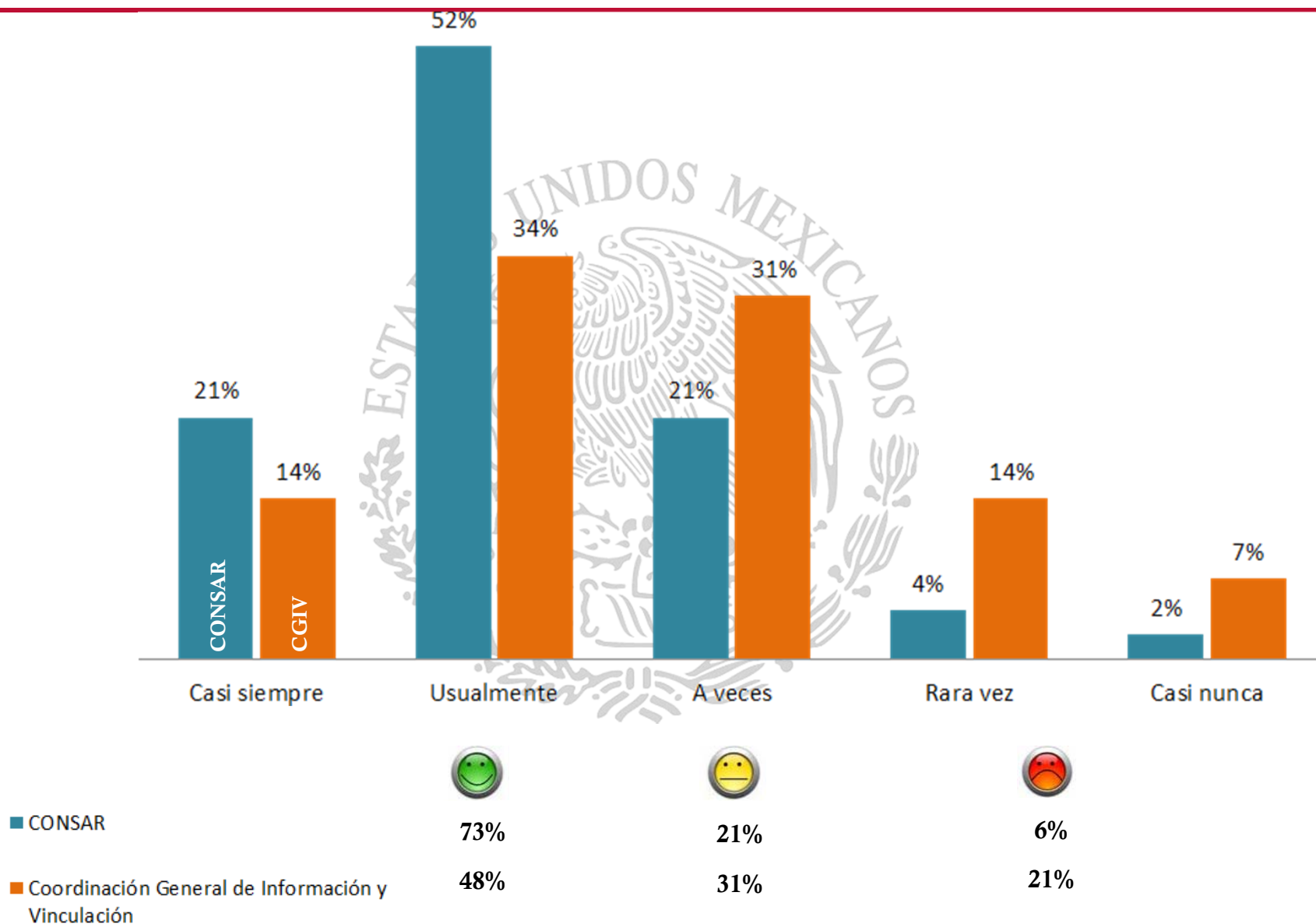
Q30: MÁS DEFICIENTE



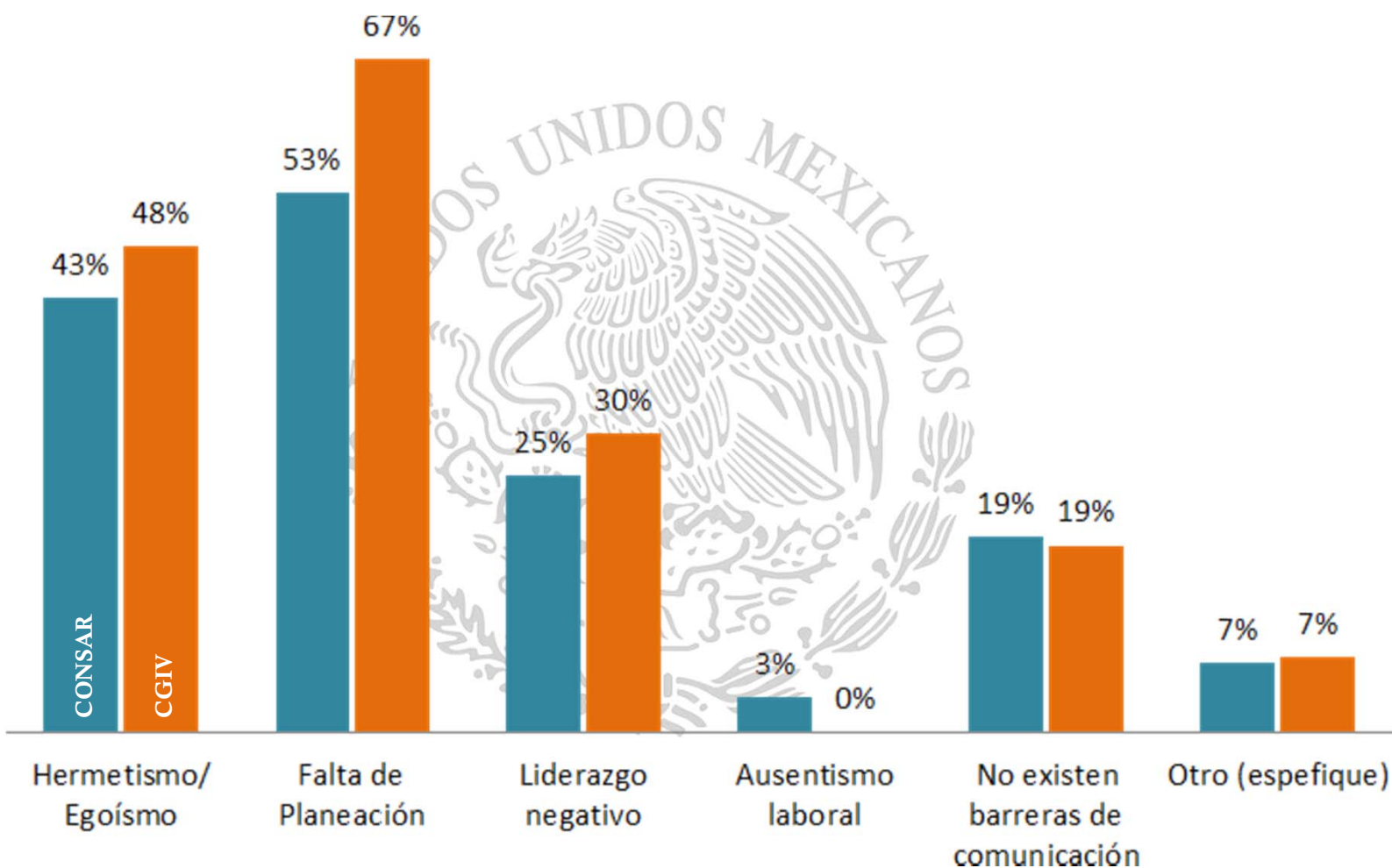
Q31: EN GENERAL, ¿CONSIDERAS QUE EXISTE COMPROMISO DE TU ÁREA HACIA LAS OTRAS ÁREAS?



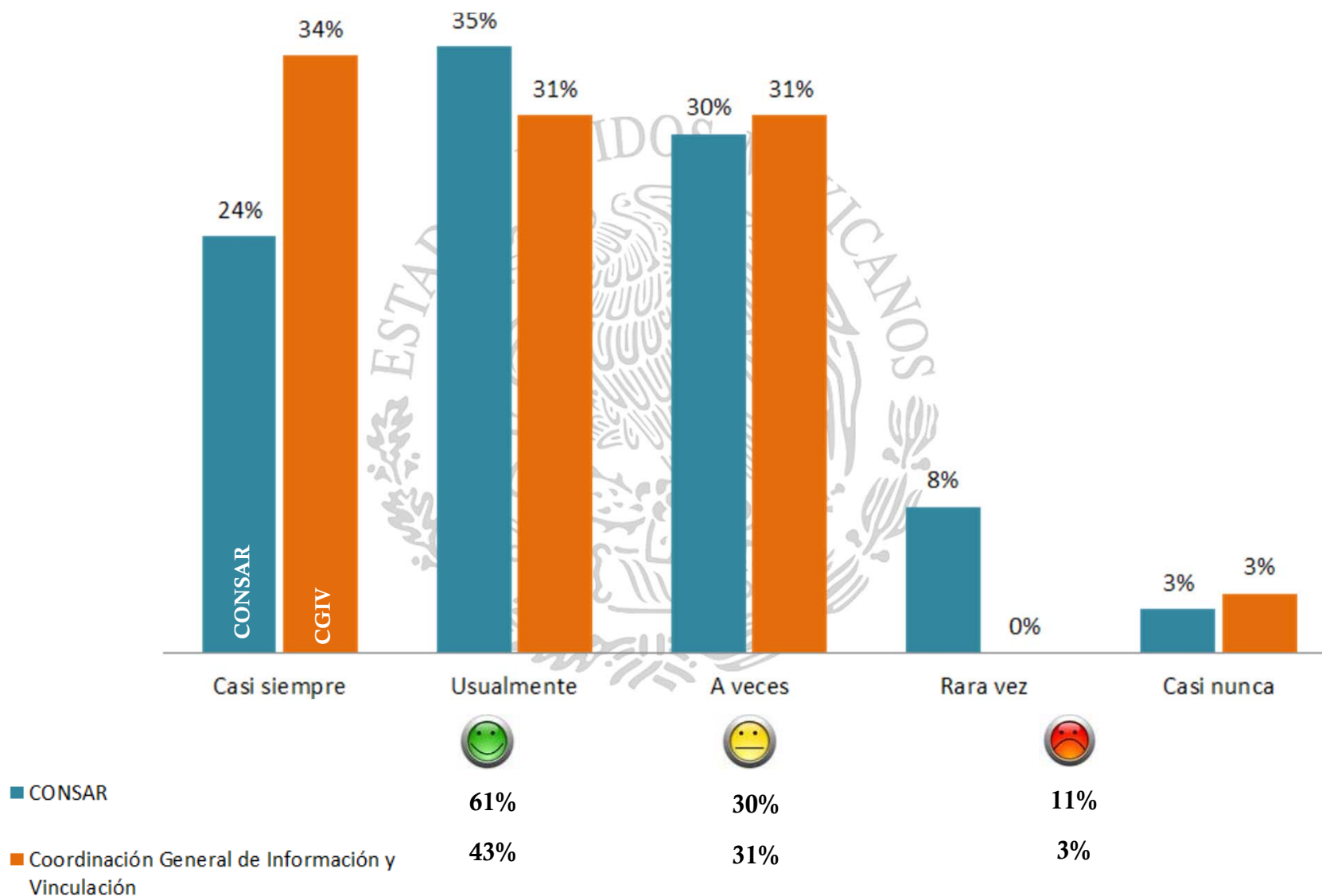
Q32: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA CUMPLEN OTRAS ÁREAS CON LAS FECHAS DE ENTREGA?



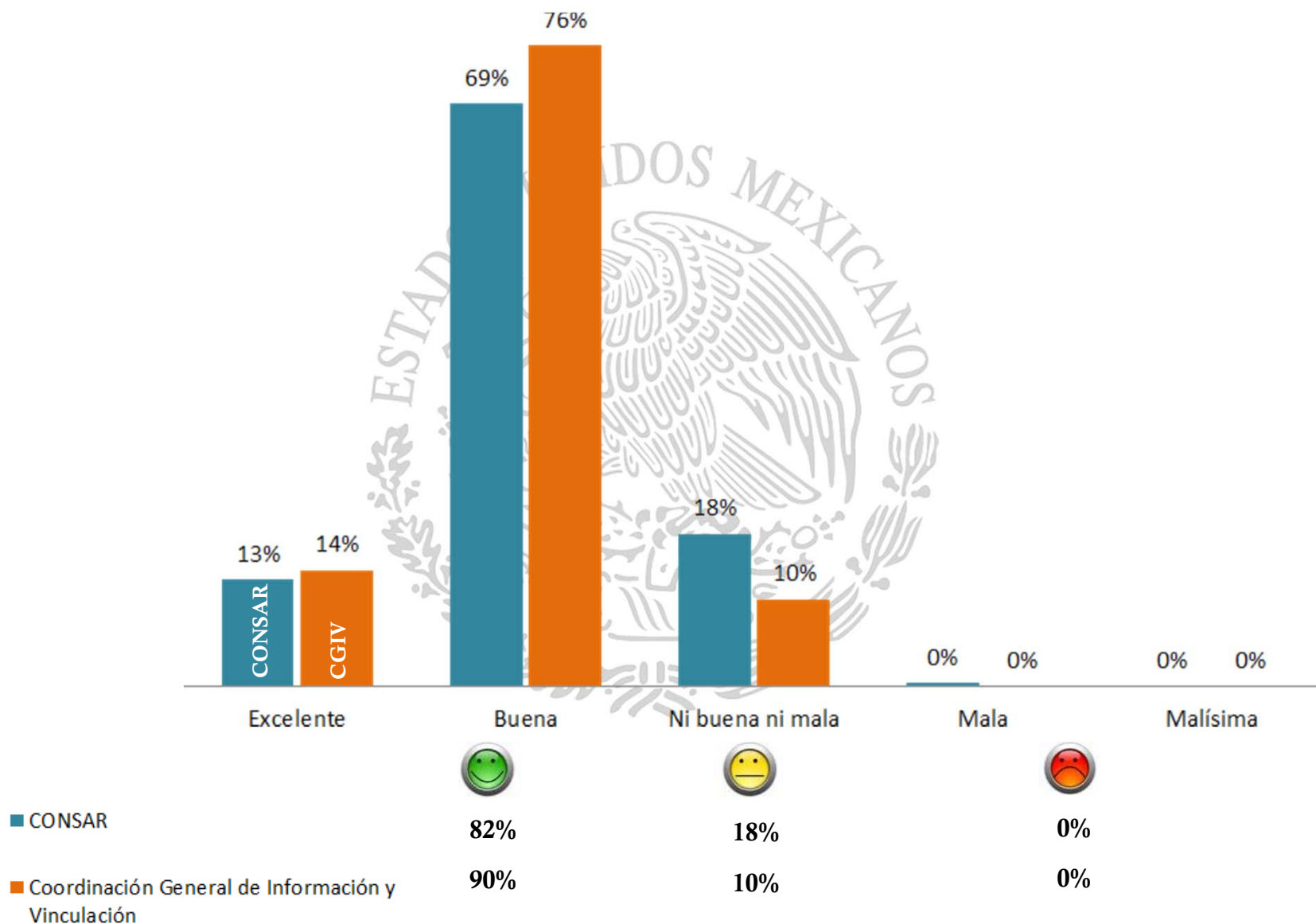
Q33: ¿CONSIDERAS QUE EXISTEN BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA CONSAR?



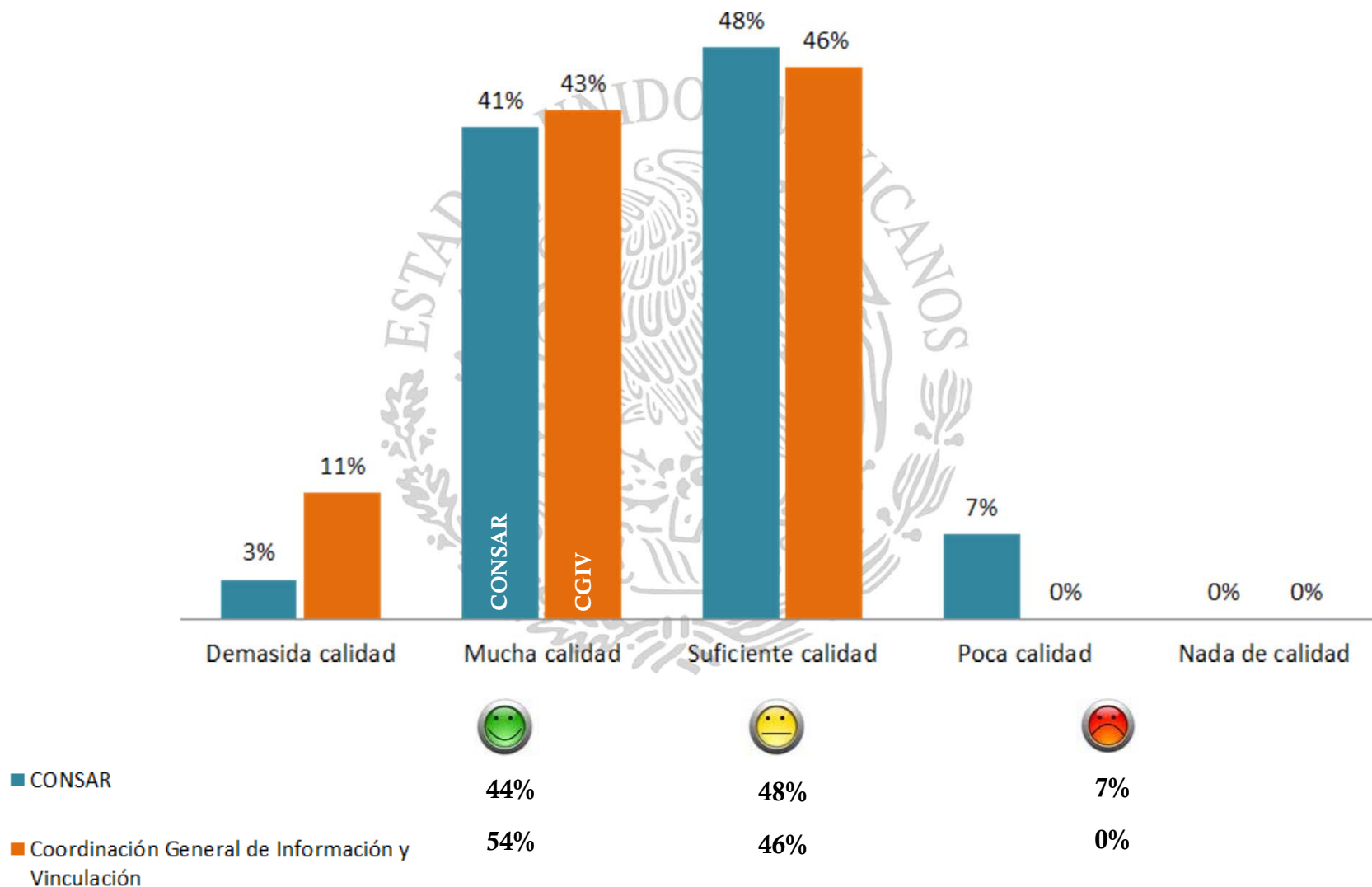
Q34: EN GENERAL, ¿CON QUE FRECUENCIA INTERACTÚAS CON MIEMBROS DE OTRAS ÁREAS?



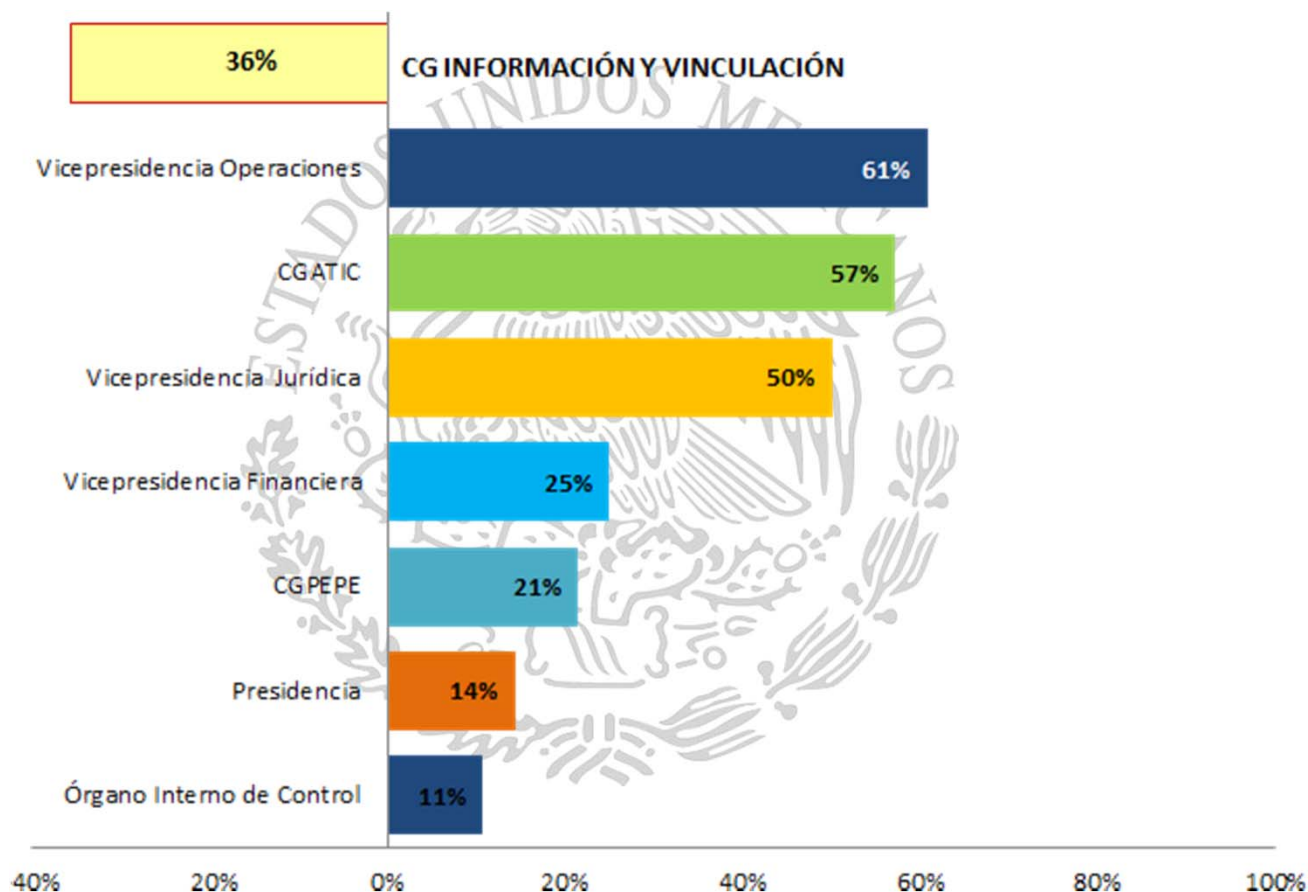
Q35: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TÚ Y TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE OTRAS ÁREAS?



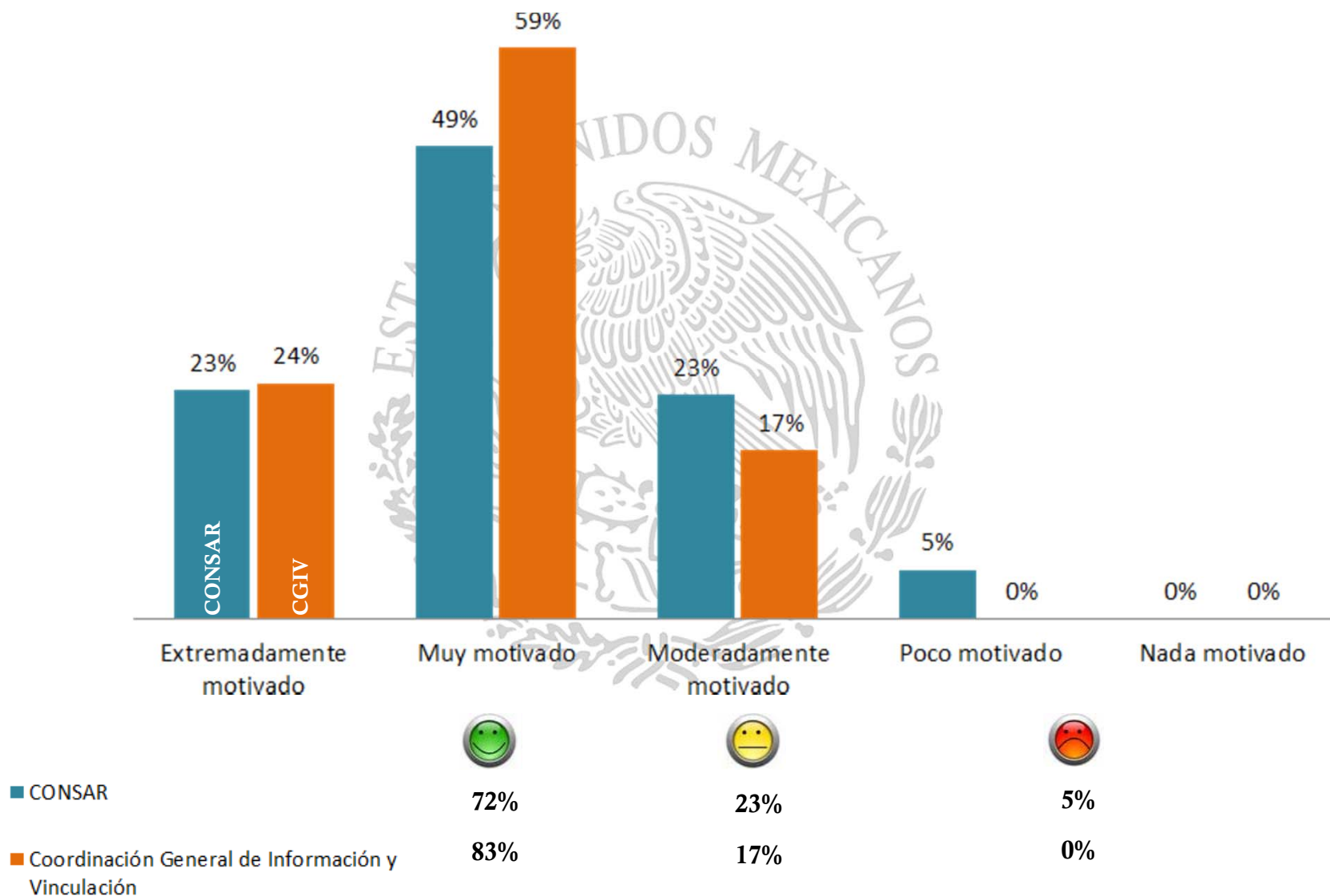
Q36: EN GENERAL, LA INFORMACIÓN QUE RECIBES DE OTRAS ÁREAS DENTRO DE LA CONSAR TIENE. . .



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 Coordinación General de Información y Vinculación

III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

IV. Observaciones Generales

¿Consideras que los jefes son claros en comunicar los planes de trabajo y delegar las tareas?

- “No, porque muchas veces se les va. Toda la info les llega a ellos, y cuando te la envían ahí se pierde el proceso. Les falta integrarte en el proceso.”

¿Consideras que cuando algo sale mal o alguien comete un error se le trata de manera justa y se buscan soluciones en lugar de culpables?

- “No siempre, como que no ven todo el proceso y solo los errores.”

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

- “Sí, hay varios tipos de liderazgo pero a veces le fallan ciertas estructuras como saltarse los puestos y pedirlo directo a los subordinados y solo nos enteran y esto hace perder control.”
- “Sí, por ejemplo mi jefa directa, la forma en la que lleva a la gente es con cierta presión y aunque tiene valor humano, el punto negativo es que ha veces hay duplicidad de instrucciones (a una persona le piden lo mismo que le piden a otro).”

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

- “Bien, del 1 al 10 como 8.5, que sí reconozcan el valor agregado que le das a la institución, la experiencia, el tiempo. Lo que no me gusta es que te echen en cara cosas del pasado sino ser más propositivos.”

¿De qué forma se fomenta la integración en tu área?

- “En eso sí estamos prácticamente en 0, tratamos de hacer reuniones pero la naturaleza del área no se presta para que estemos integrados porque muchos viajan, andamos del tingo al tango, es como esa familia numerosa.”

¿Qué tan importante es para ti la comunicación entre áreas?

- “Vital, y sí creo que hay una deficiencia bien GRAVE, CONSIDERO QUE EL ESTUDIO QUE ESTÁ HACIENDO MESA PUEDE SACARLA A LA LUZ. Tengo broncas fuertes con atención a trabajadores y vinculación, que es el conflicto con el área jurídica por su personalidad. De pronto el área de Operaciones también ya toma decisiones y eso es de lo que adolecemos, de una buena comunicación. Como que no hay mecanismos para poder estar al tanto de estas cosas, mecanismos formales que permitan enterarnos y comunicar las cosas importantes entre áreas.”

¿Consideras que la información que recibes de otras áreas es oportuna y con calidad?

- “De Información y vinculación es una bronca absoluta, yo creo que ella le dice que le diga que no a su gente, Mónica me cae muy bien, pero creo que es una política de ella. Mi experiencia de servicio con Mónica es malísima.”

I. Introducción

II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y Coordinación General de Información y Vinculación

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 INFORMACIÓN Y VINCULACIÓN



Abril 2015