



RESULTADOS ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS ESPECIALES



Mayo 2015

I. Introducción

II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Planeación Estratégica y Proyectos Especiales

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 15 fueron de la Coordinación General de Planeación Estratégica y Proyectos Especiales

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

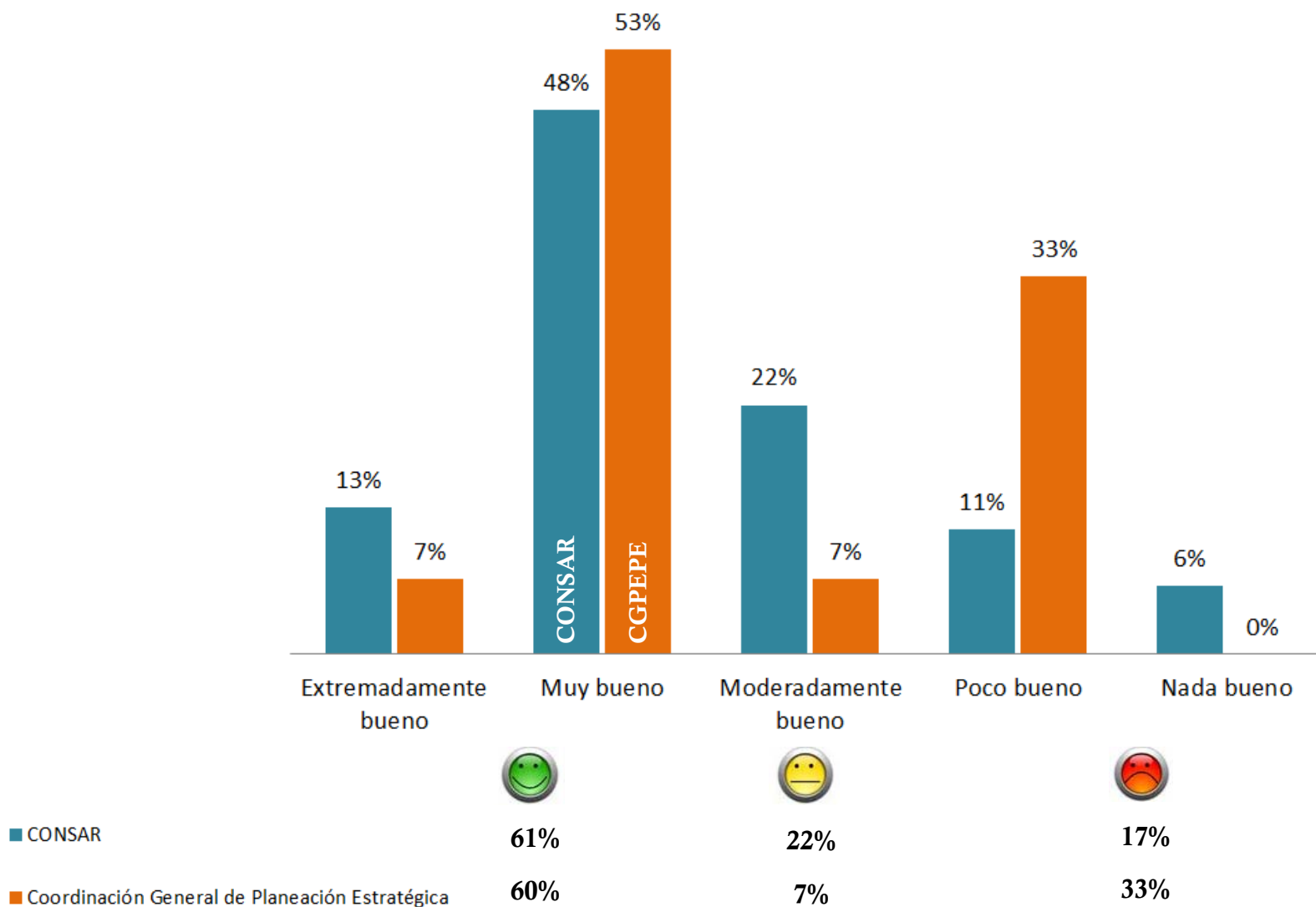
I. Introducción

II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Planeación Estratégica y Proyectos Especiales

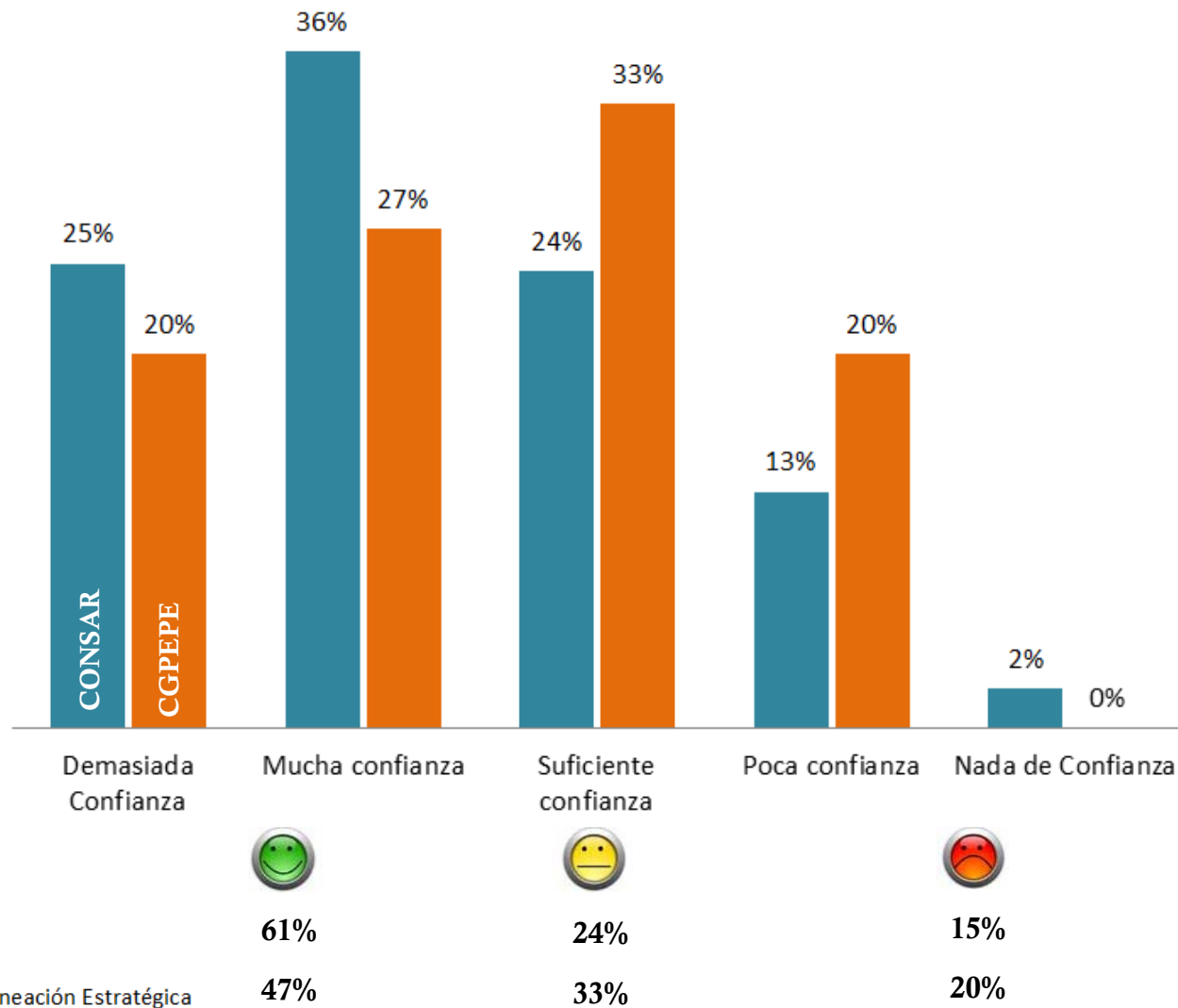
III. Resultados cualitativos (30 entrevistas cara a cara)

III. Observaciones Generales

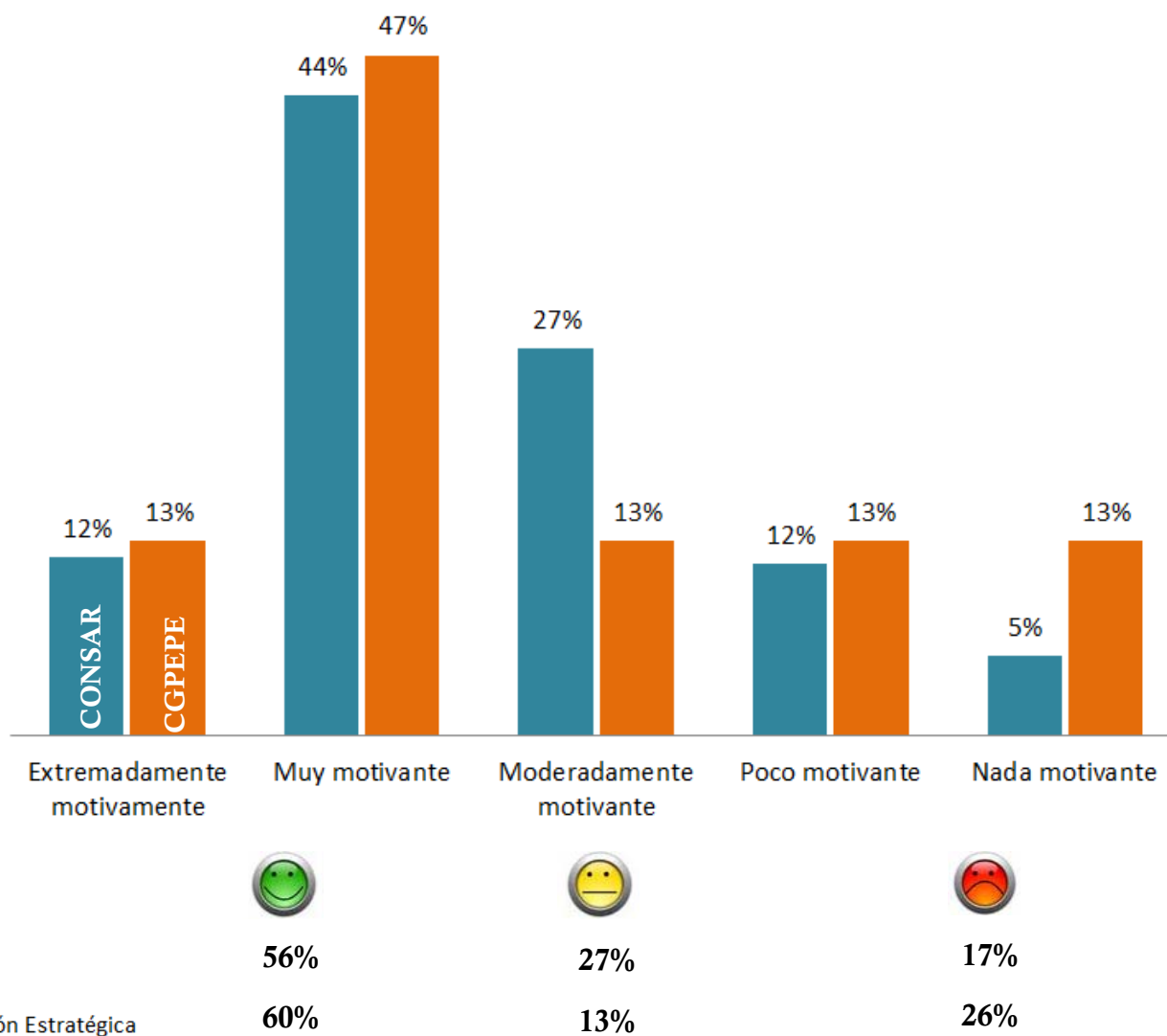
Q1: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN BUEN LÍDER ES TU JEFE?



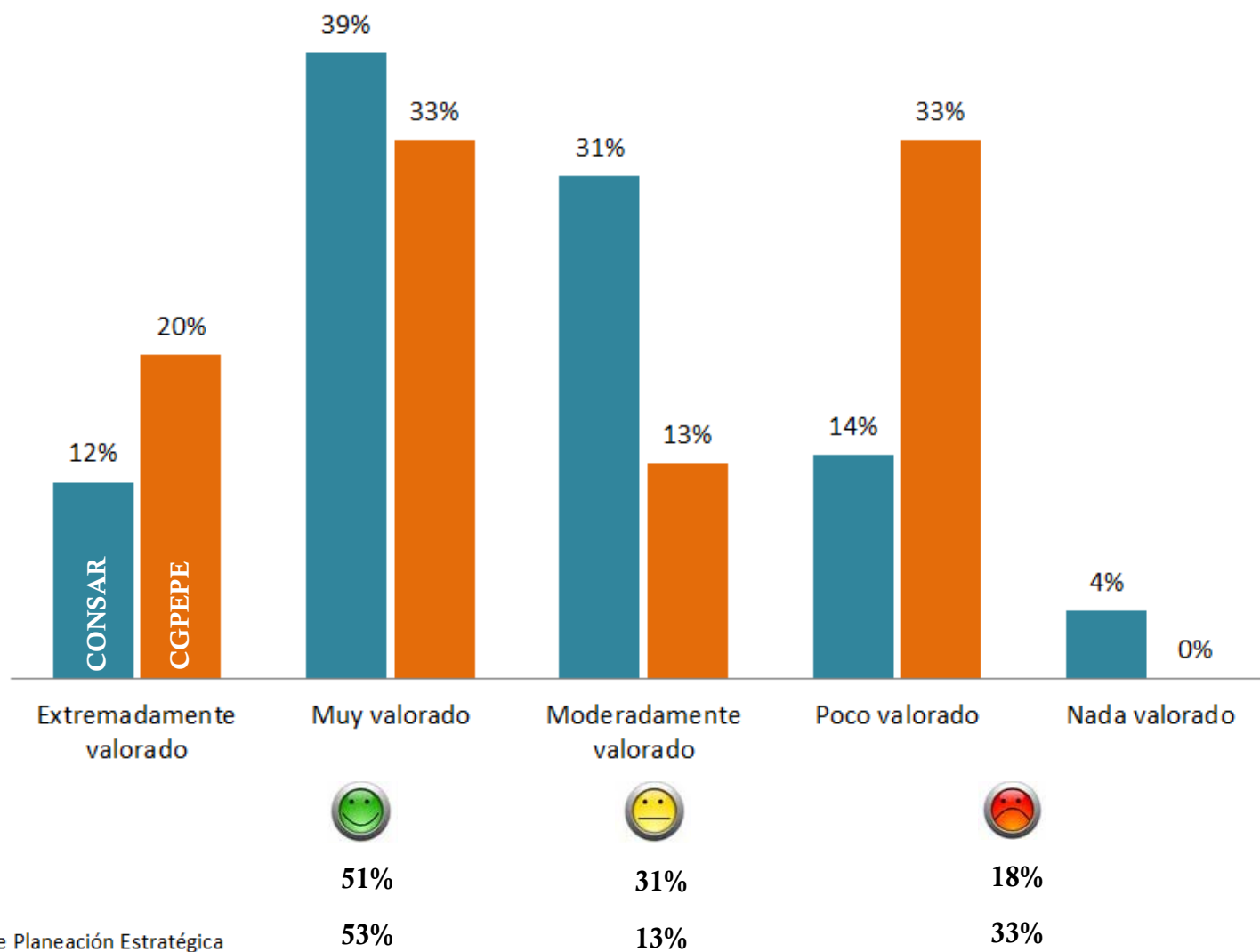
Q2: EN GENERAL, ¿CUÁNTA CONFIANZA SIENTES AL HACERLE PREGUNTAS A TU JEFE?



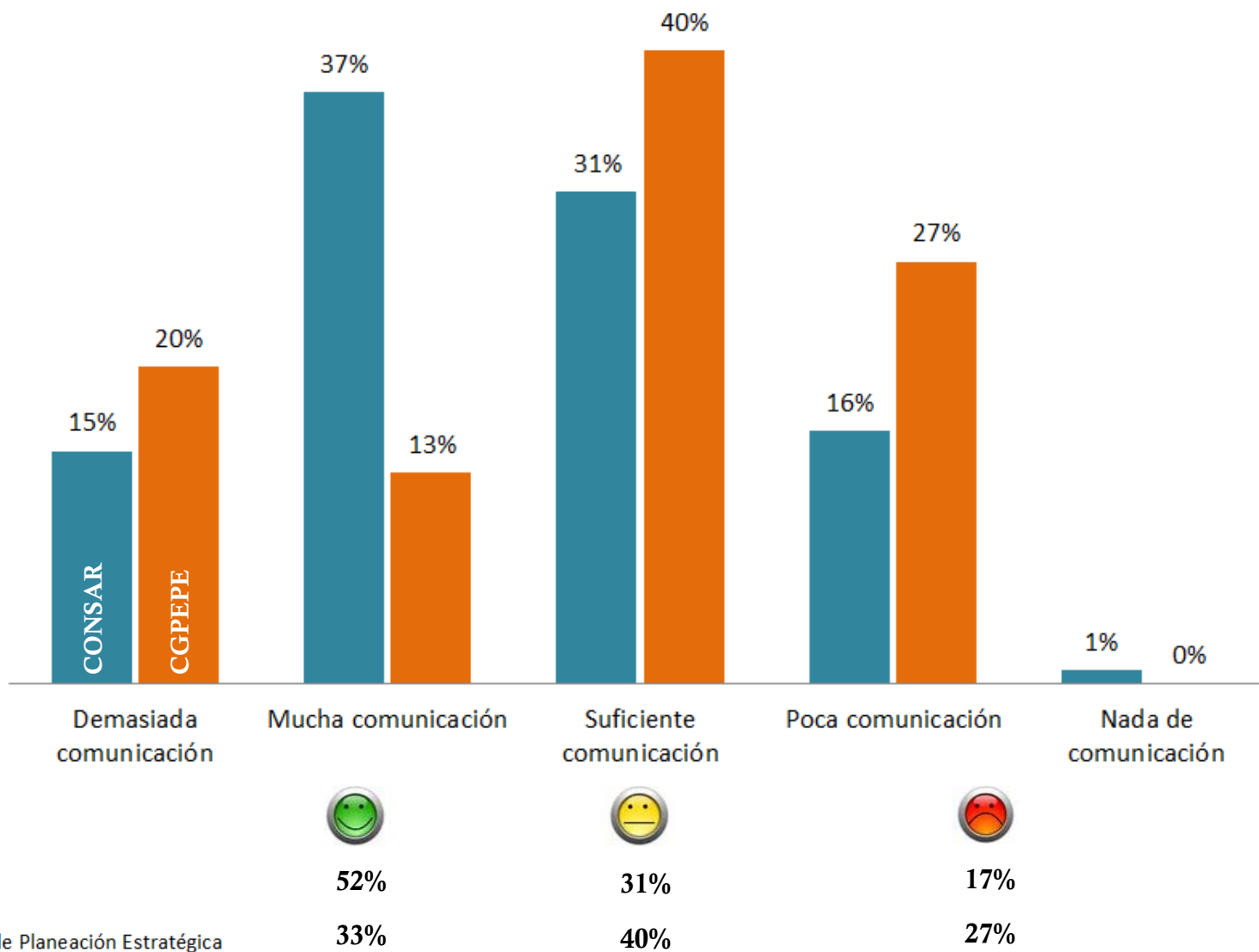
Q3: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN MOTIVANTE ES TRABAJAR CON TU JEFE?



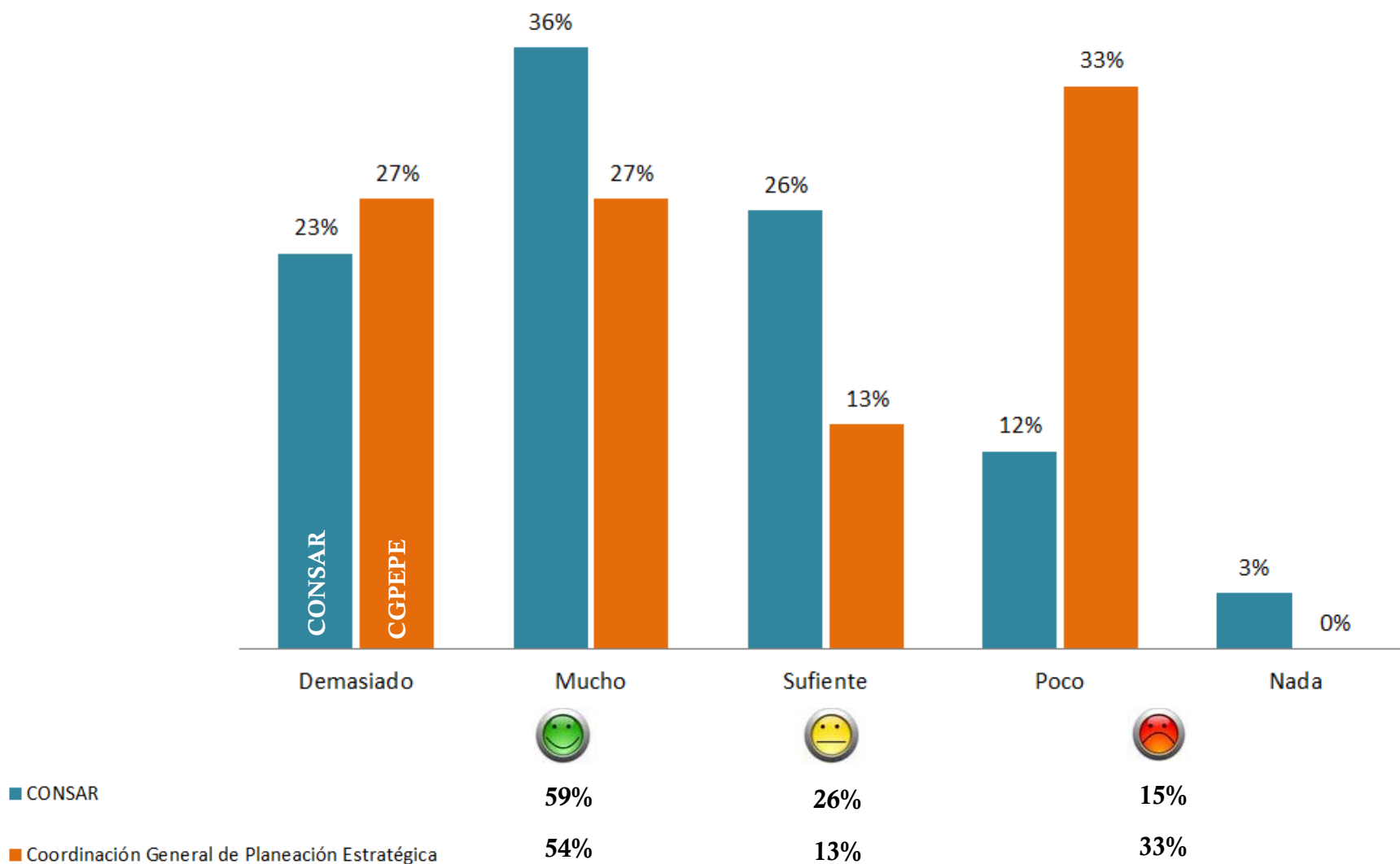
Q4: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN VALORADO TE SIENTES POR TU JEFE?



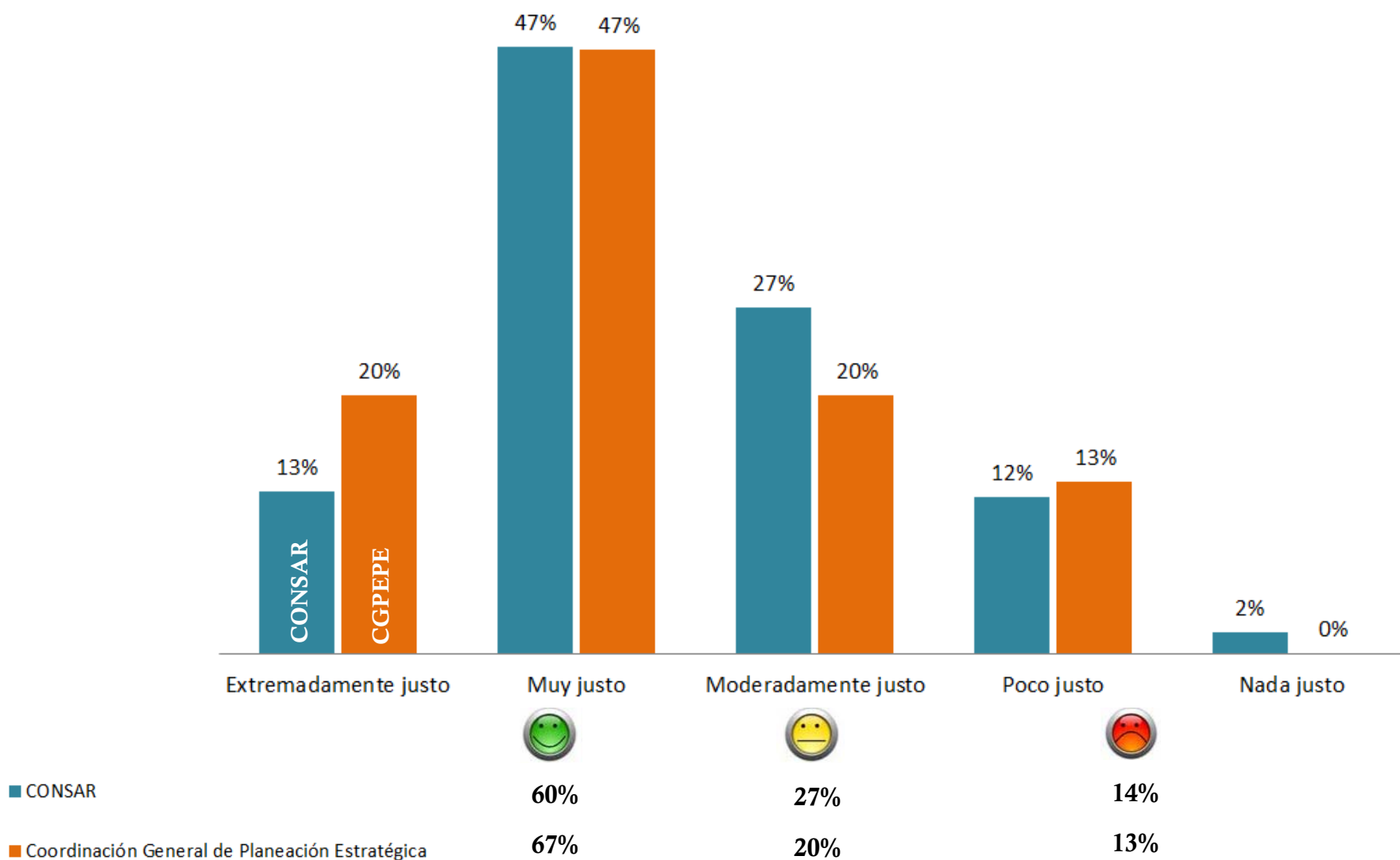
Q5: EN GENERAL, ¿CUÁNTA COMUNICACIÓN HAY ENTRE TÚ Y TU JEFE?



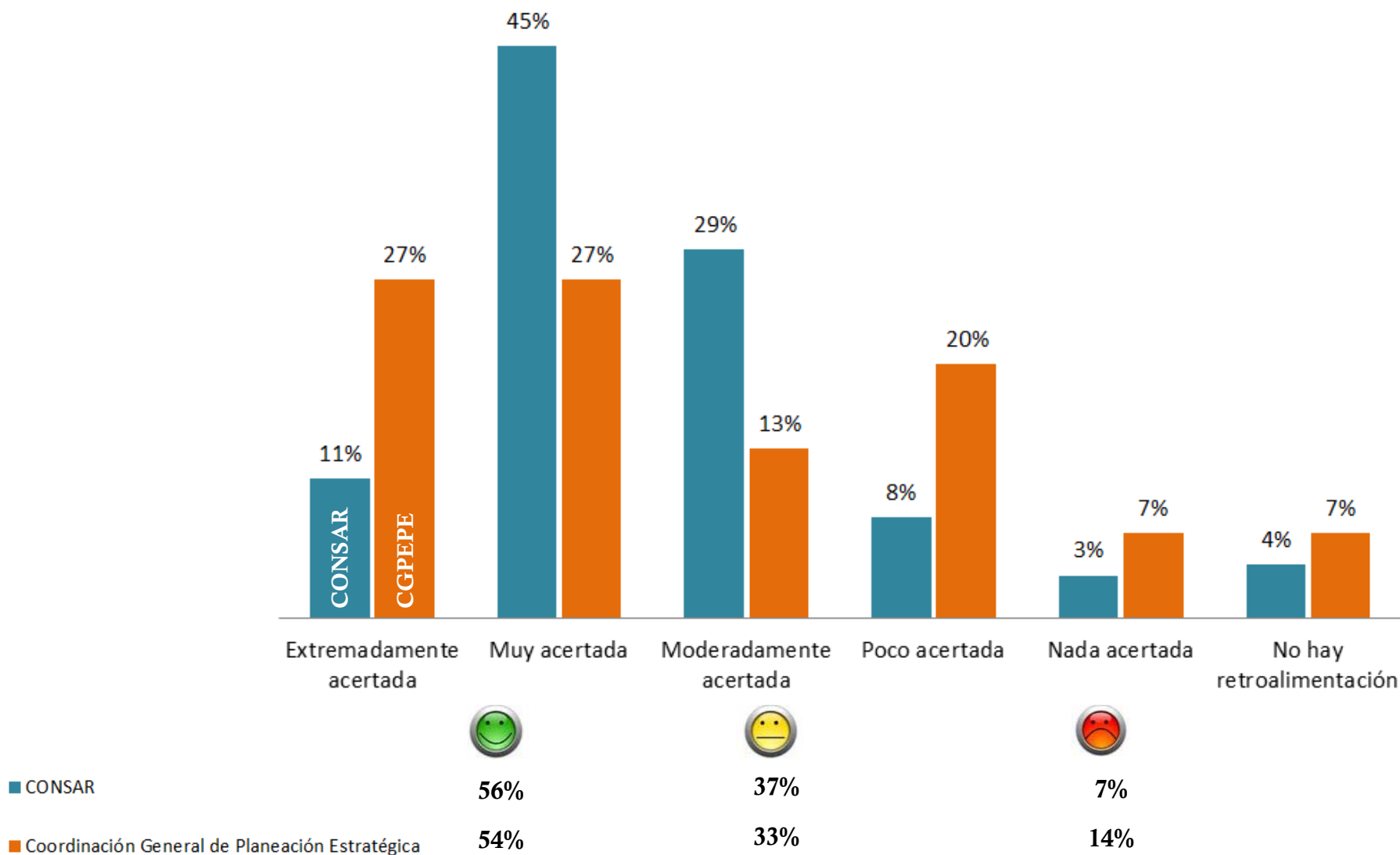
Q6: EN GENERAL, ¿CUÁNTO APOYO SIENTES QUE TU JEFE TE BRINDA AL MOMENTO QUE SURGE ALGÚN PROBLEMA O SITUACIÓN?



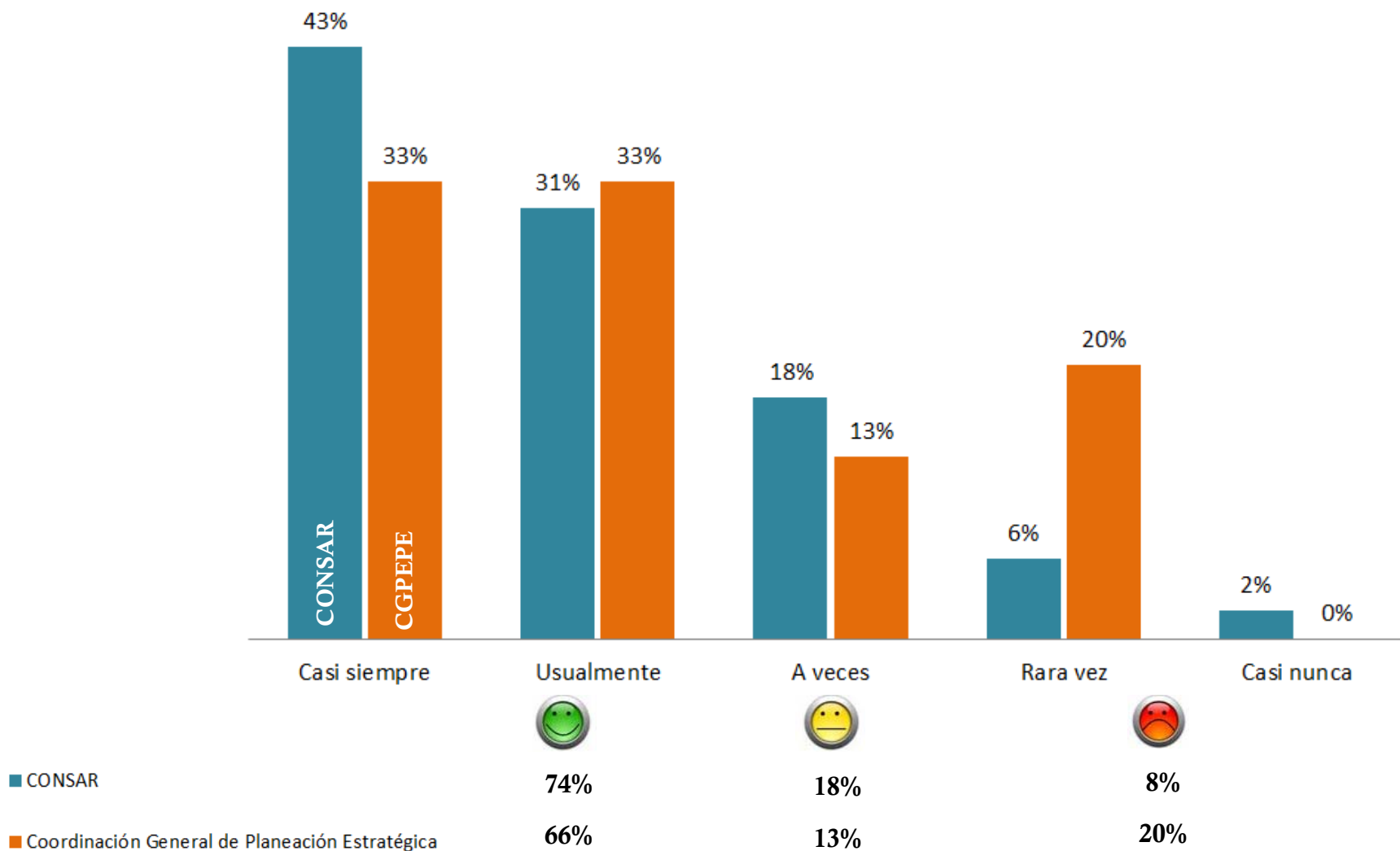
Q7: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN JUSTO ES TU JEFE CONTIGO?



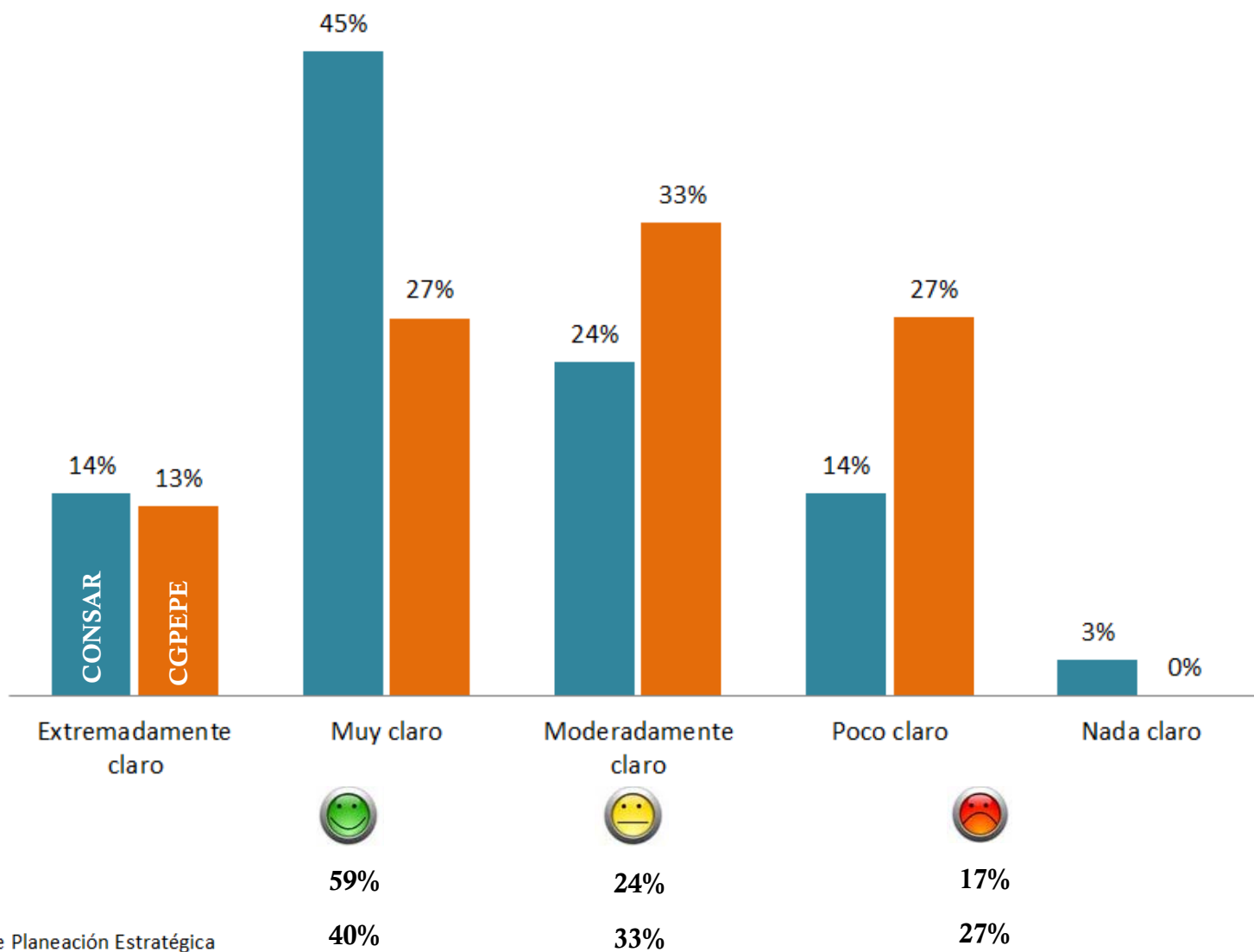
Q8: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN ACERTADA ES LA RETROALIMENTACIÓN OFRECIDA POR TU JEFE?



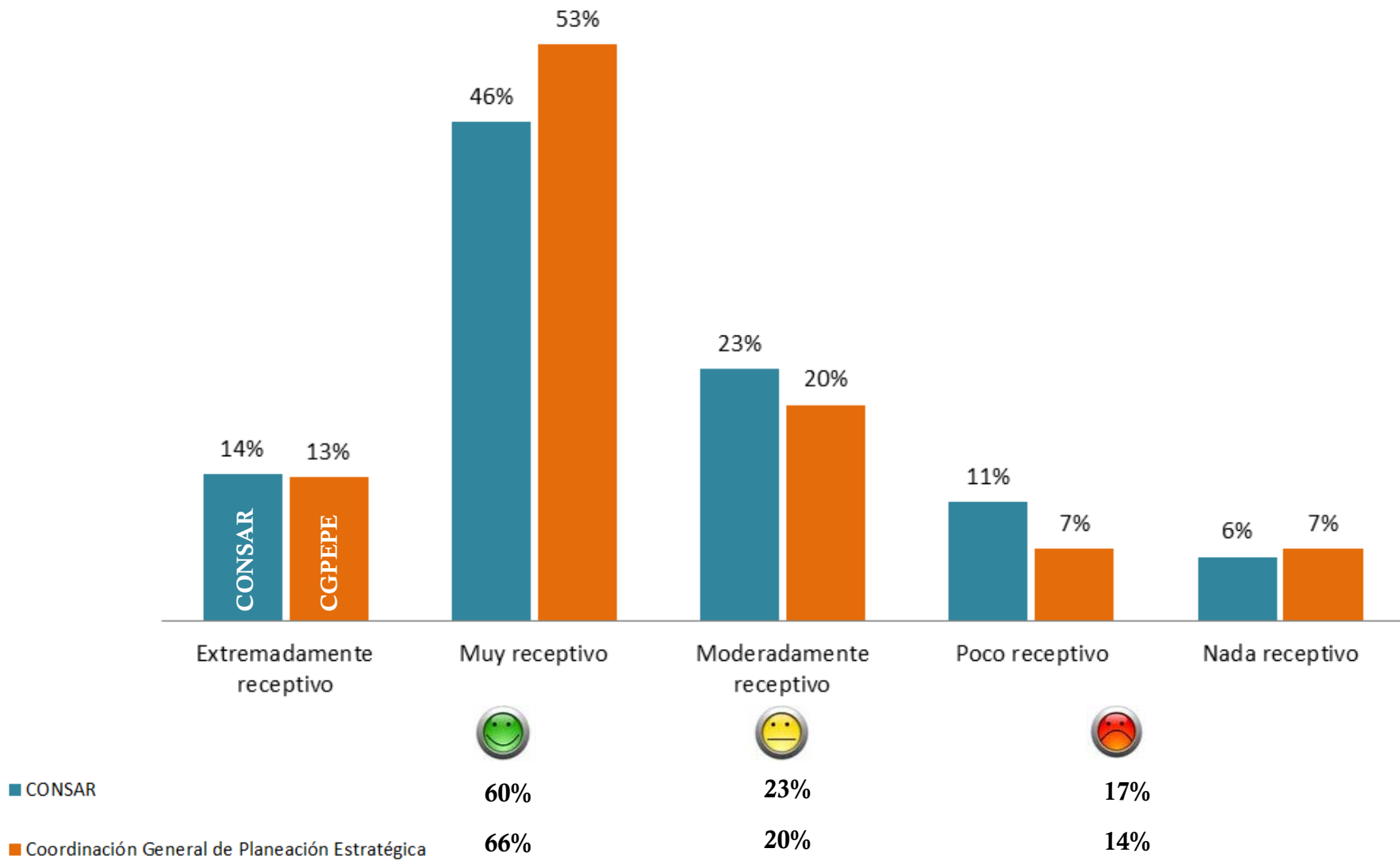
Q9: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA LOGRAS HABLAR CON TU JEFE SOBRE ALGÚN TEMA ESPECÍFICO?



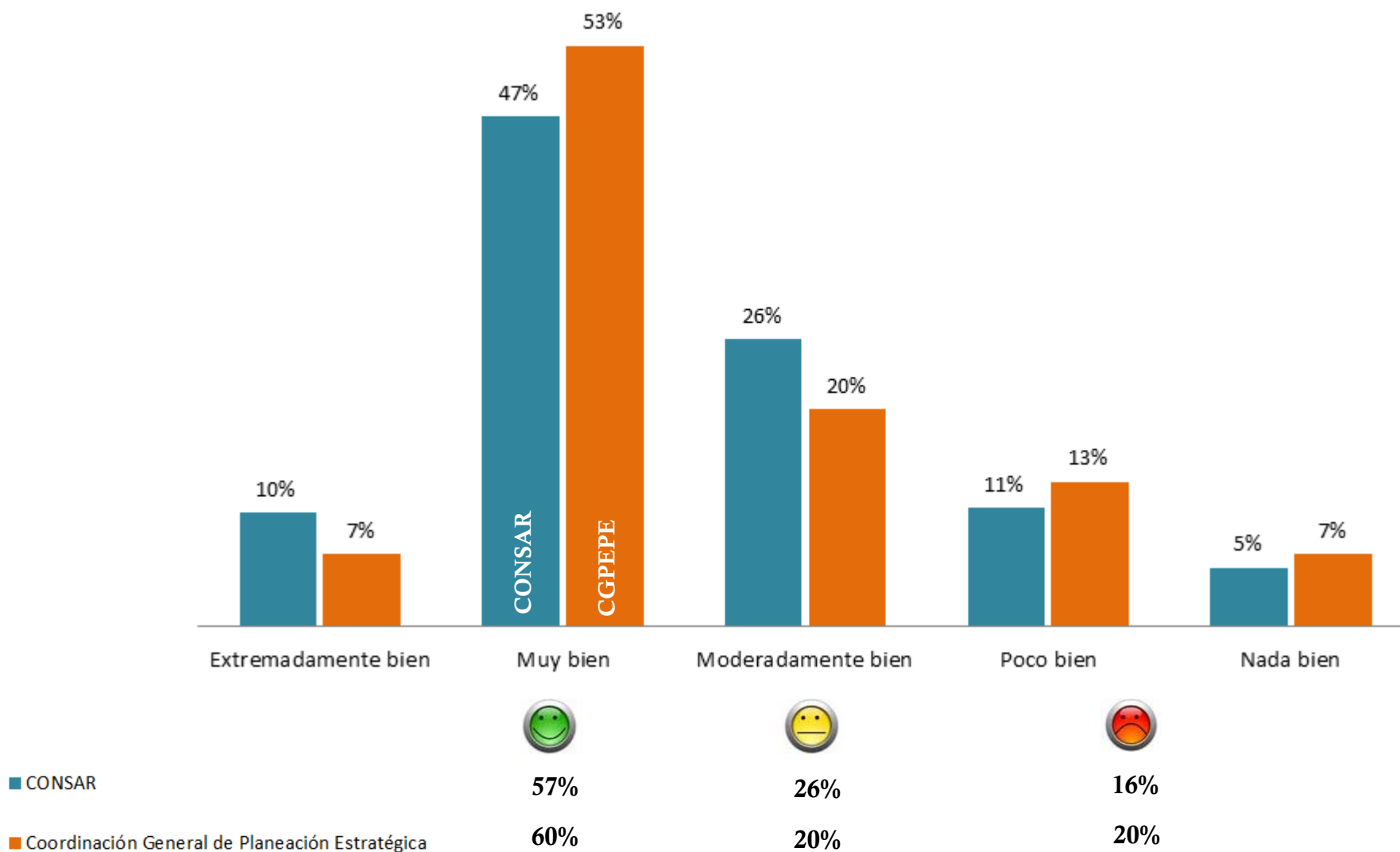
Q10: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN CLARO ES TU JEFE AL MOMENTO DE EXPLICAR LAS METAS SOBRE DIVERSOS PROYECTOS?



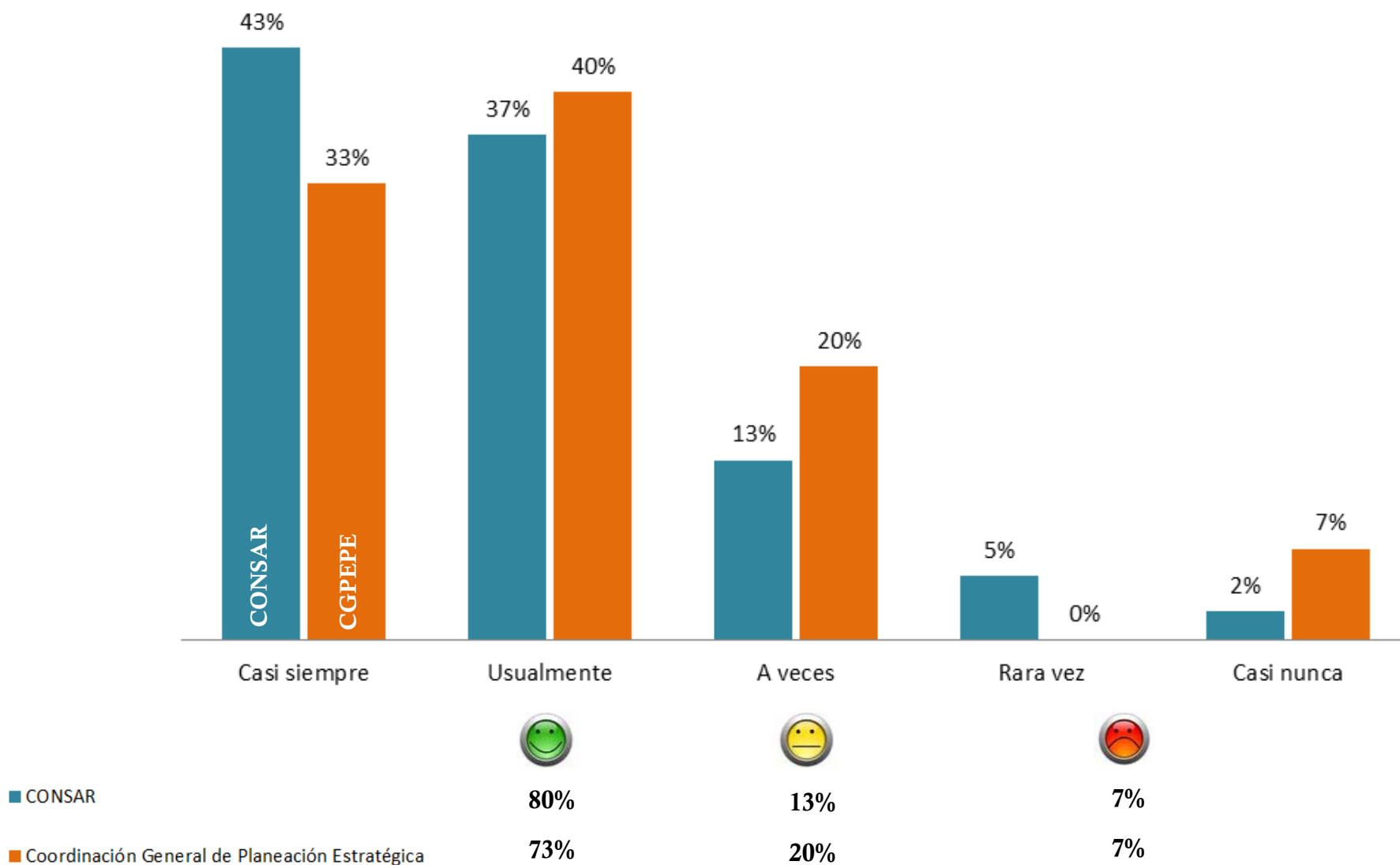
Q11: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN RECEPTIVO ES TU JEFE AL MOMENTO DE RECIBIR CRÍTICAS Y SUGERENCIAS?



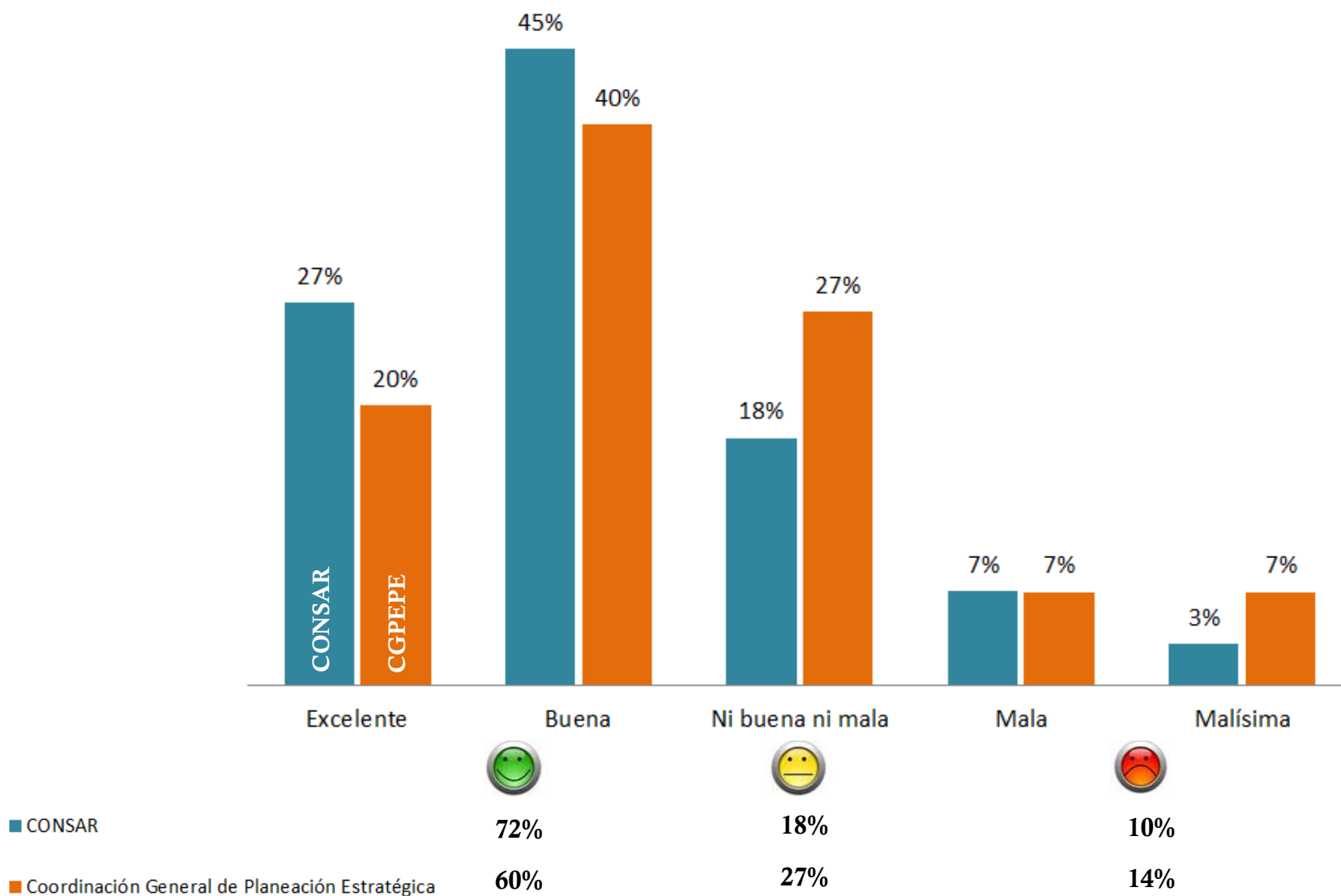
Q12: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN BIEN DELEGA TU JEFE CON EL EQUIPO DE TRABAJO?



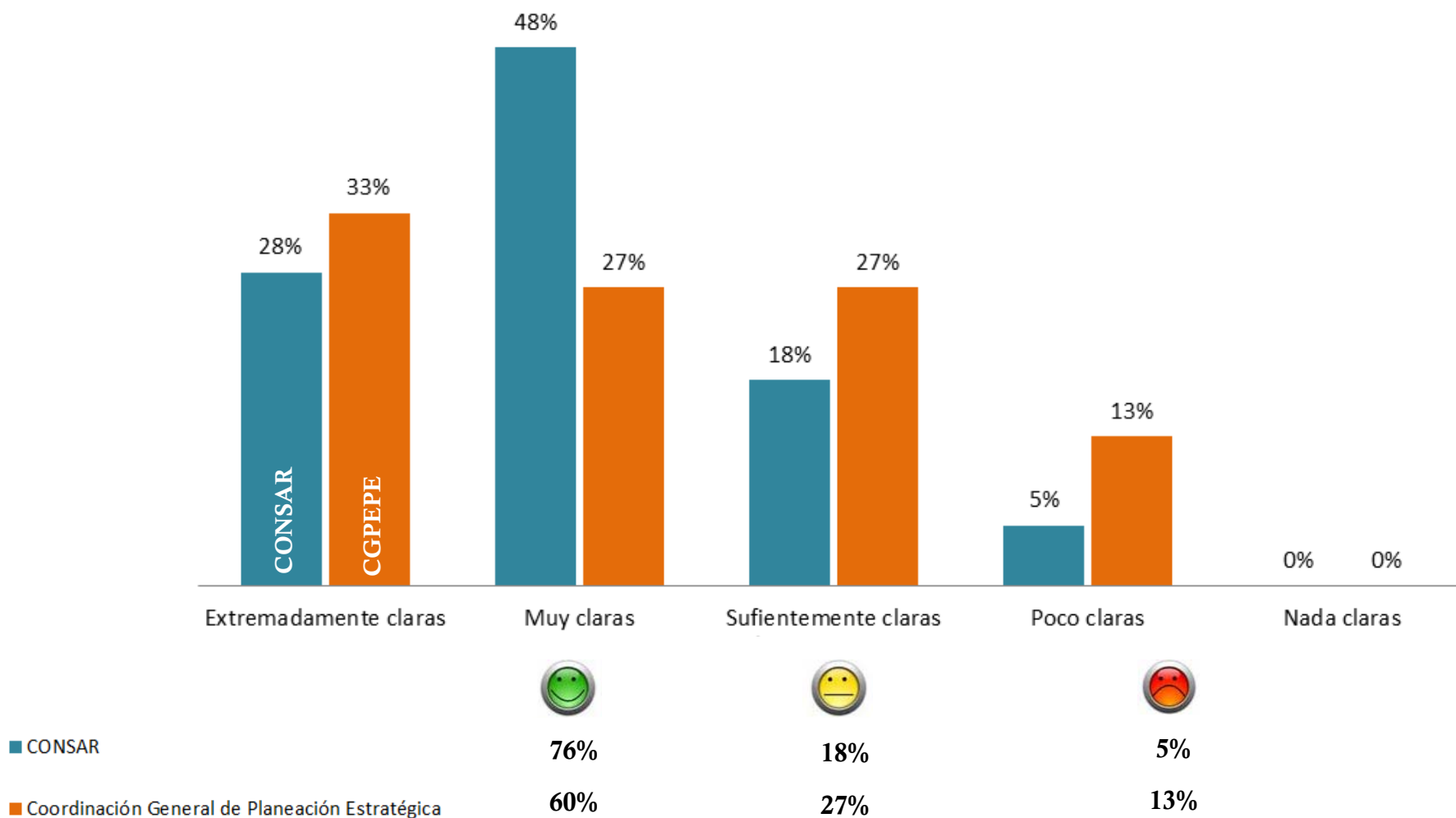
Q13: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA CUMPLE TU JEFE CON LAS FECHAS DE ENTREGA?



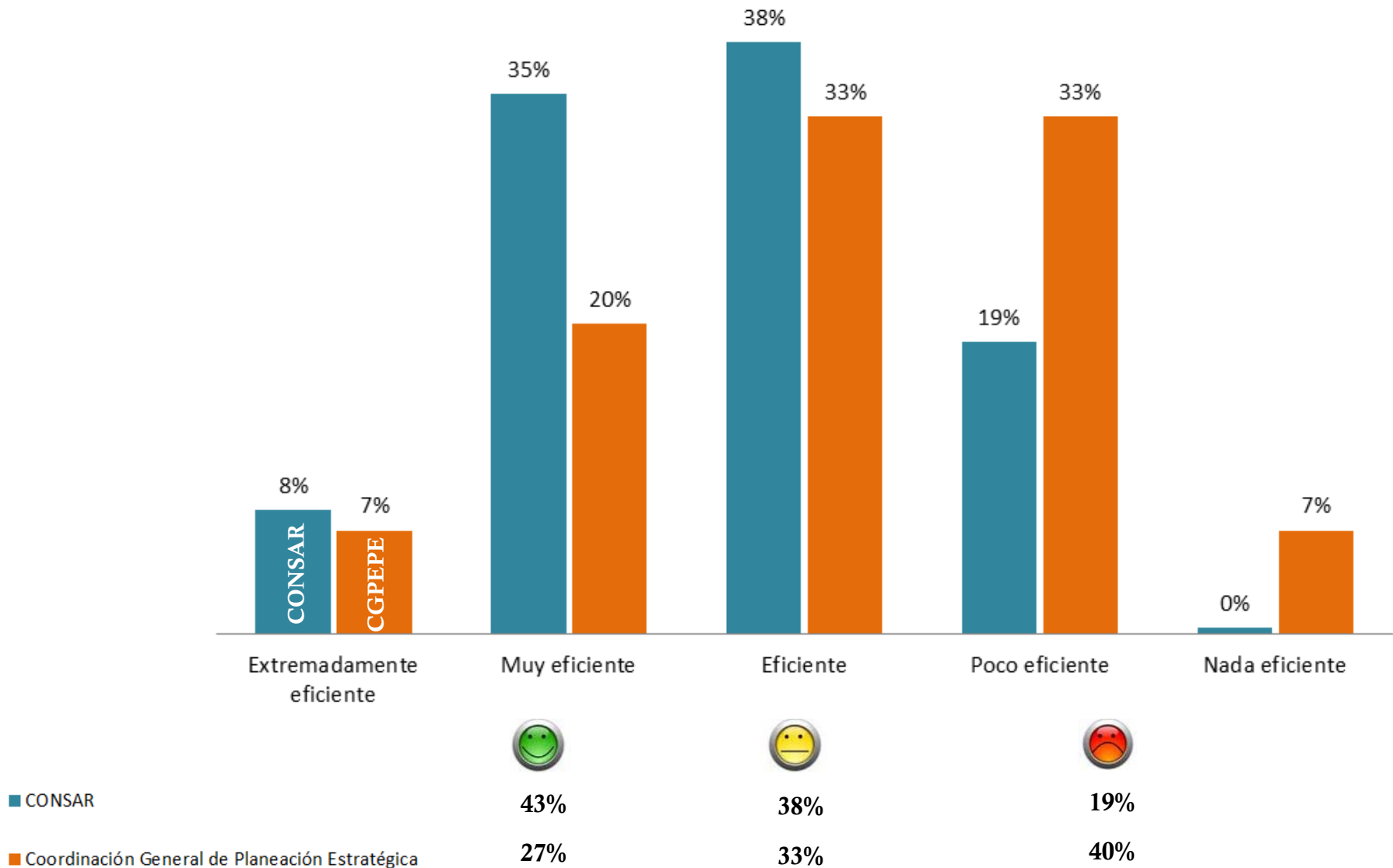
Q14: ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA CON TU JEFE?



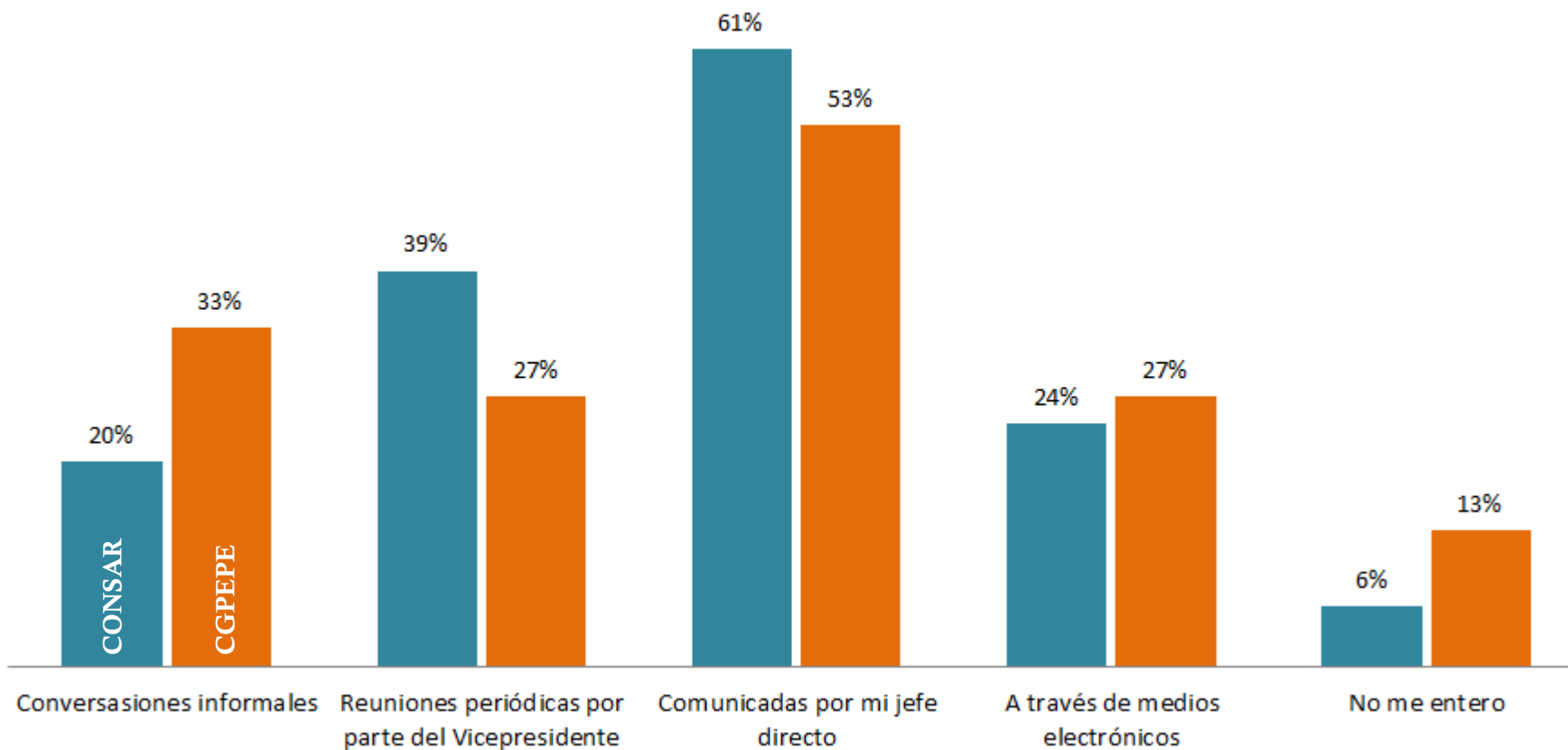
Q15: ¿QUÉ TAN CLARAS SON PARA TI LAS PRIORIDADES QUE PERSIGUE LA CONSAR?



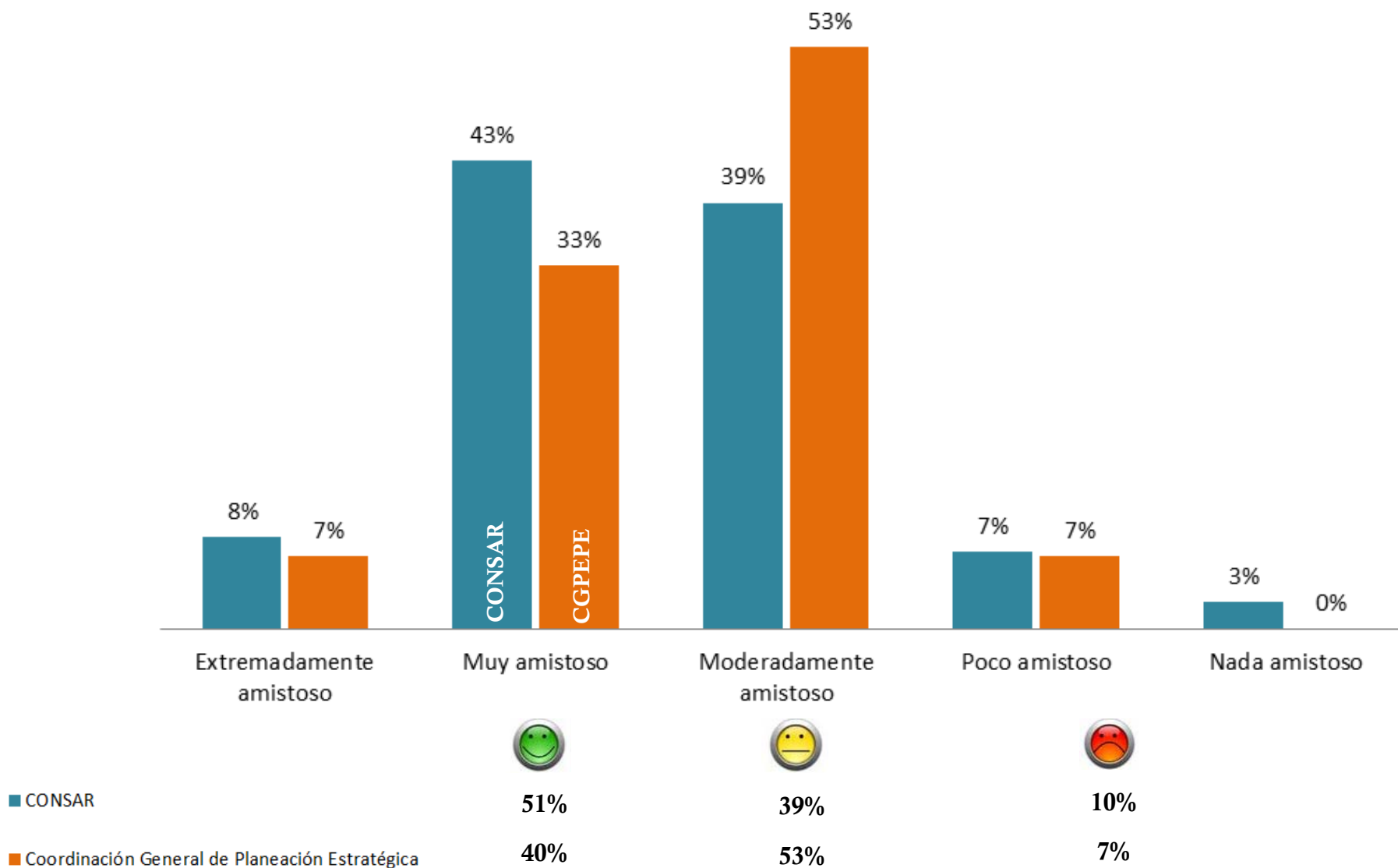
Q16: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN EFICIENTE CONSIDERAS QUE ES LA COMUNICACIÓN DESDE EL PRIMER NIVEL DE LA INSTITUCIÓN HASTA LLEGAR A TU ÁREA DE RESPONSABILIDAD?



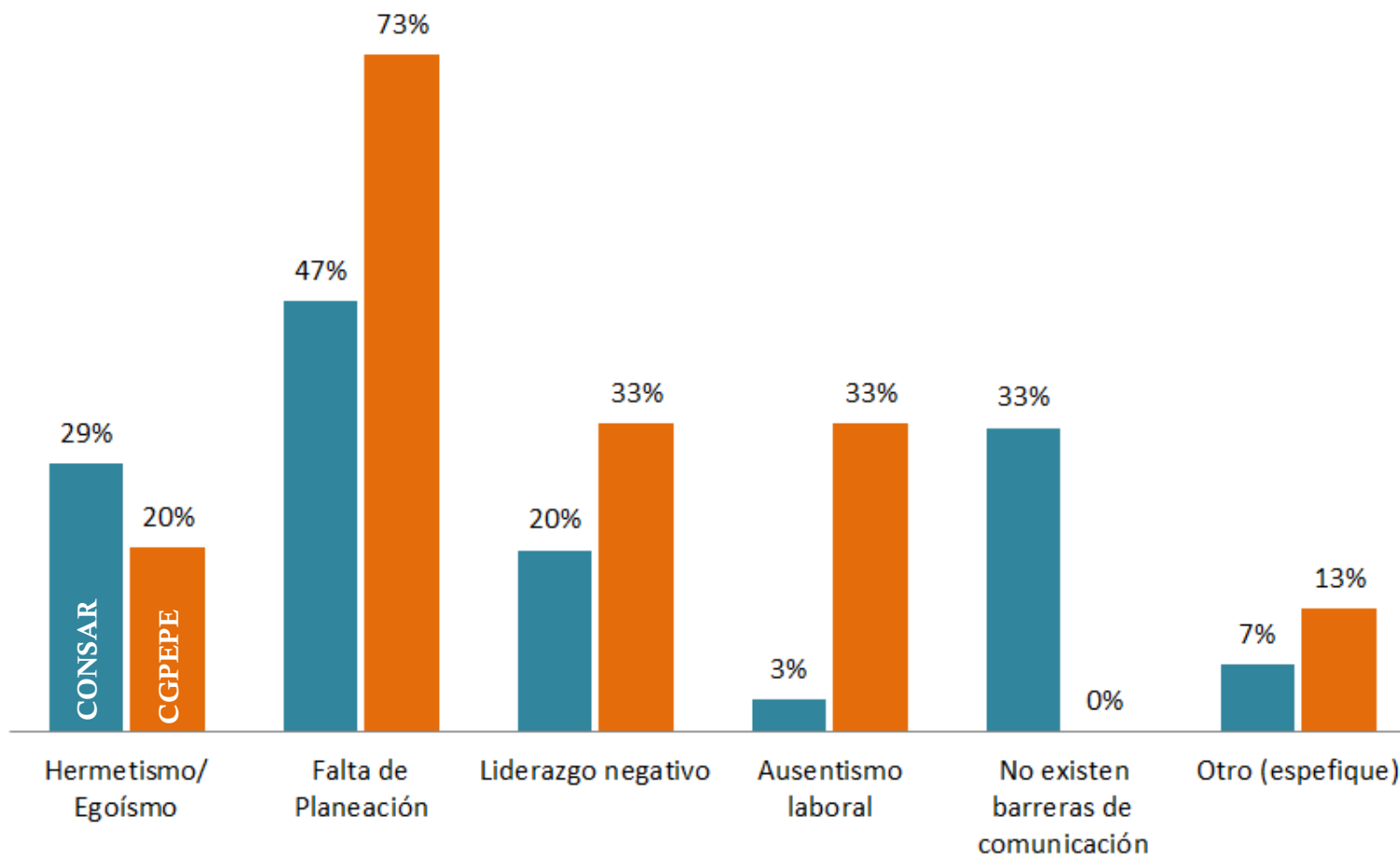
Q18: EN GENERAL, ¿POR QUÉ MEDIO TE ENTERAS SOBRE LOS PROYECTOS QUE SURGEN EN TU ÁREA?



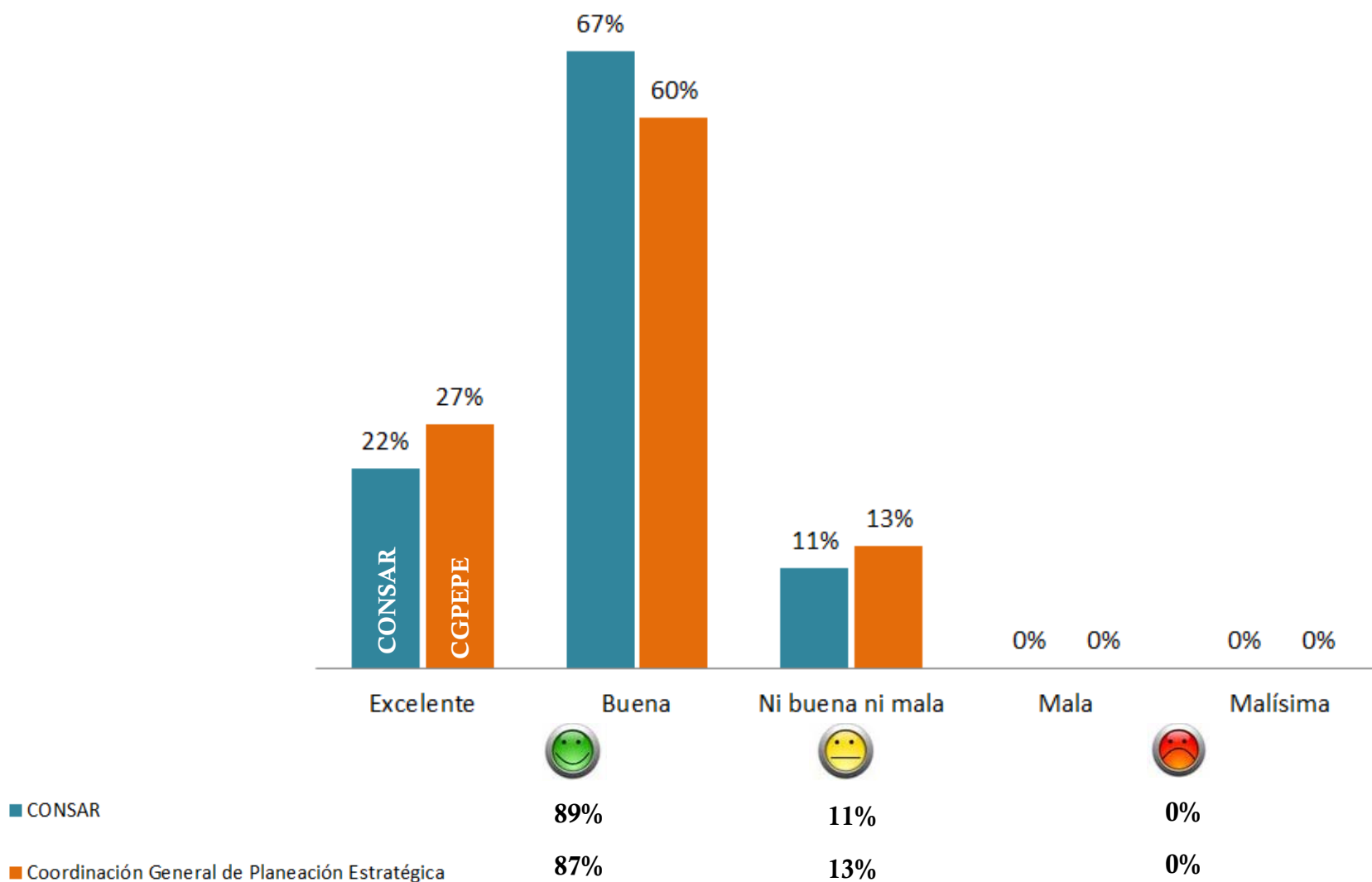
Q19: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN AMISTOSO ES EL AMBIENTE DE TRABAJO EN TU ÁREA?



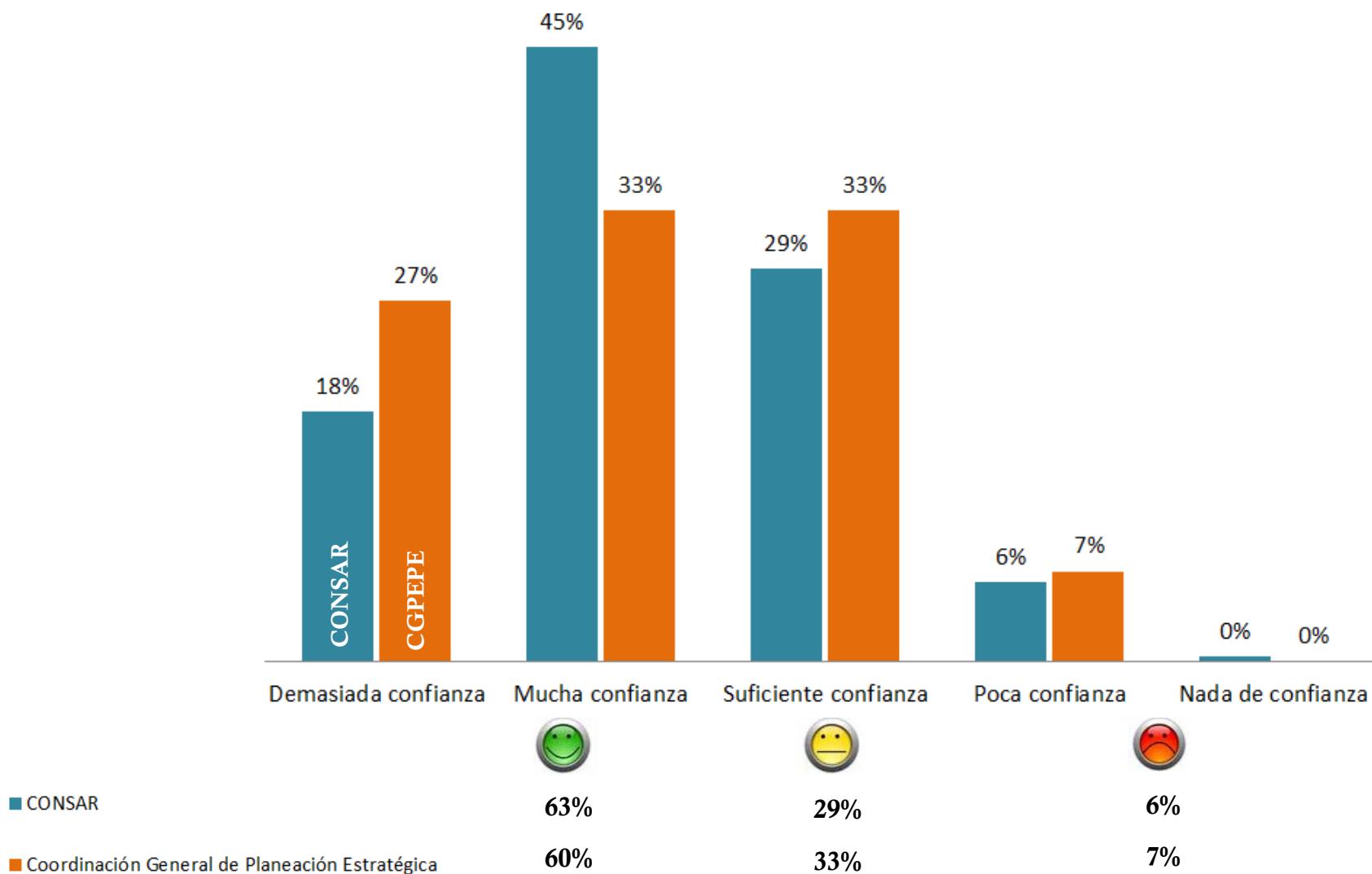
Q20: ¿CONSIDERAS QUE EXISTEN BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN TU ÁREA?



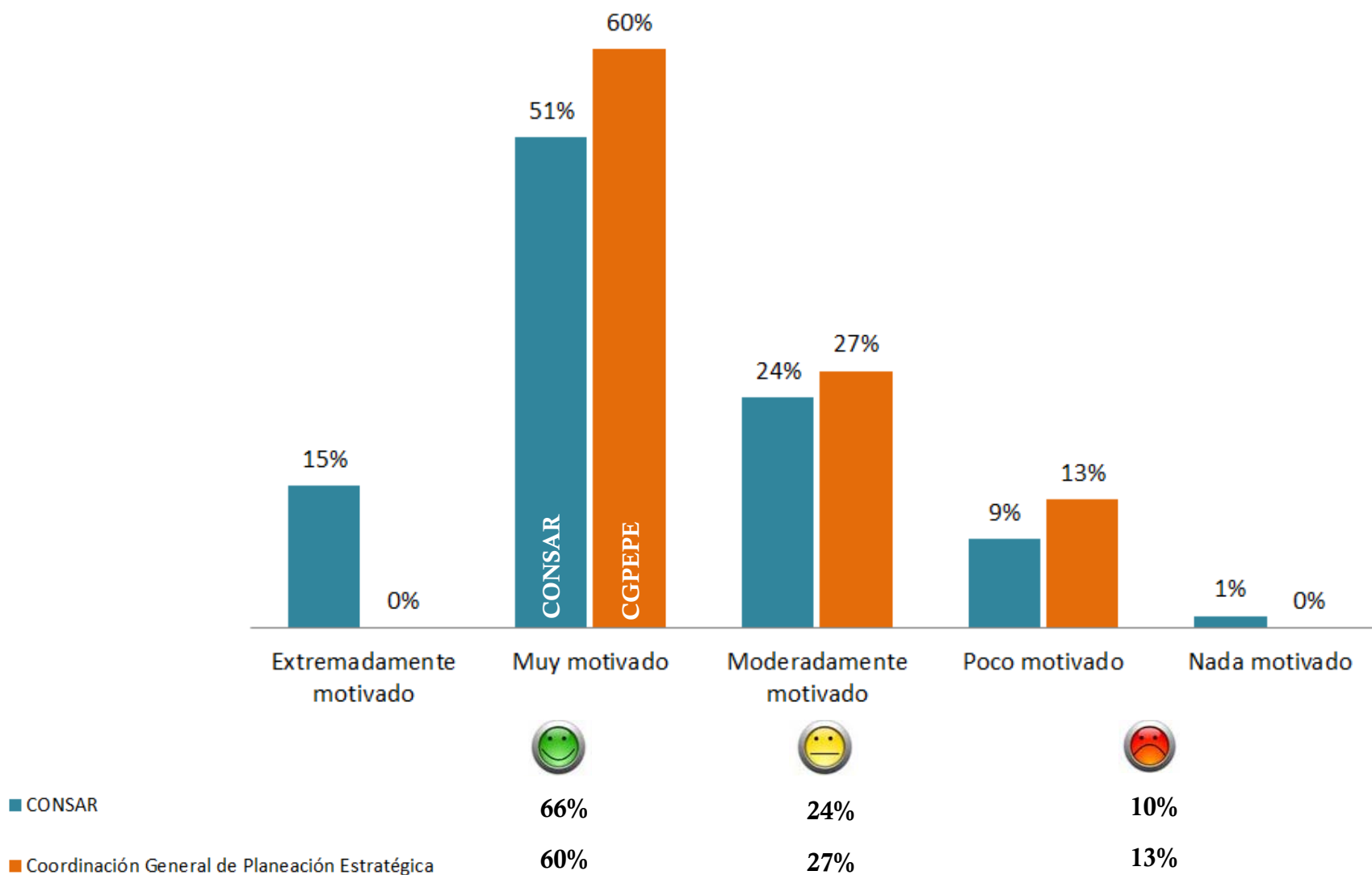
Q21: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TÚ Y TUS COMPAÑEROS DEL ÁREA?



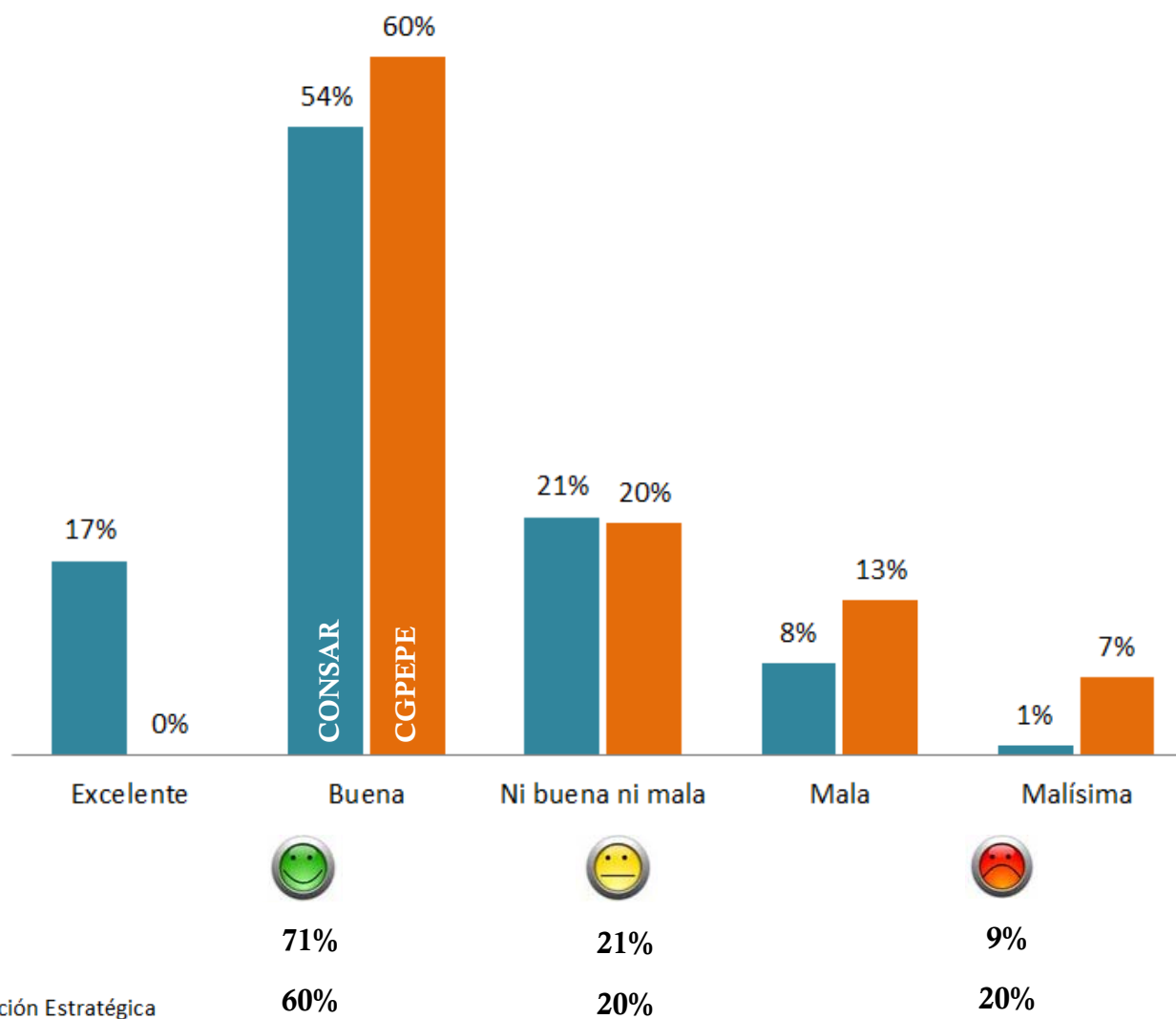
Q22: EN GENERAL, ¿CUÁNTA CONFIANZA SIENTES AL MOMENTO DE FORMULARLE PREGUNTAS O DUDAS A TUS COMPAÑEROS DEL ÁREA?



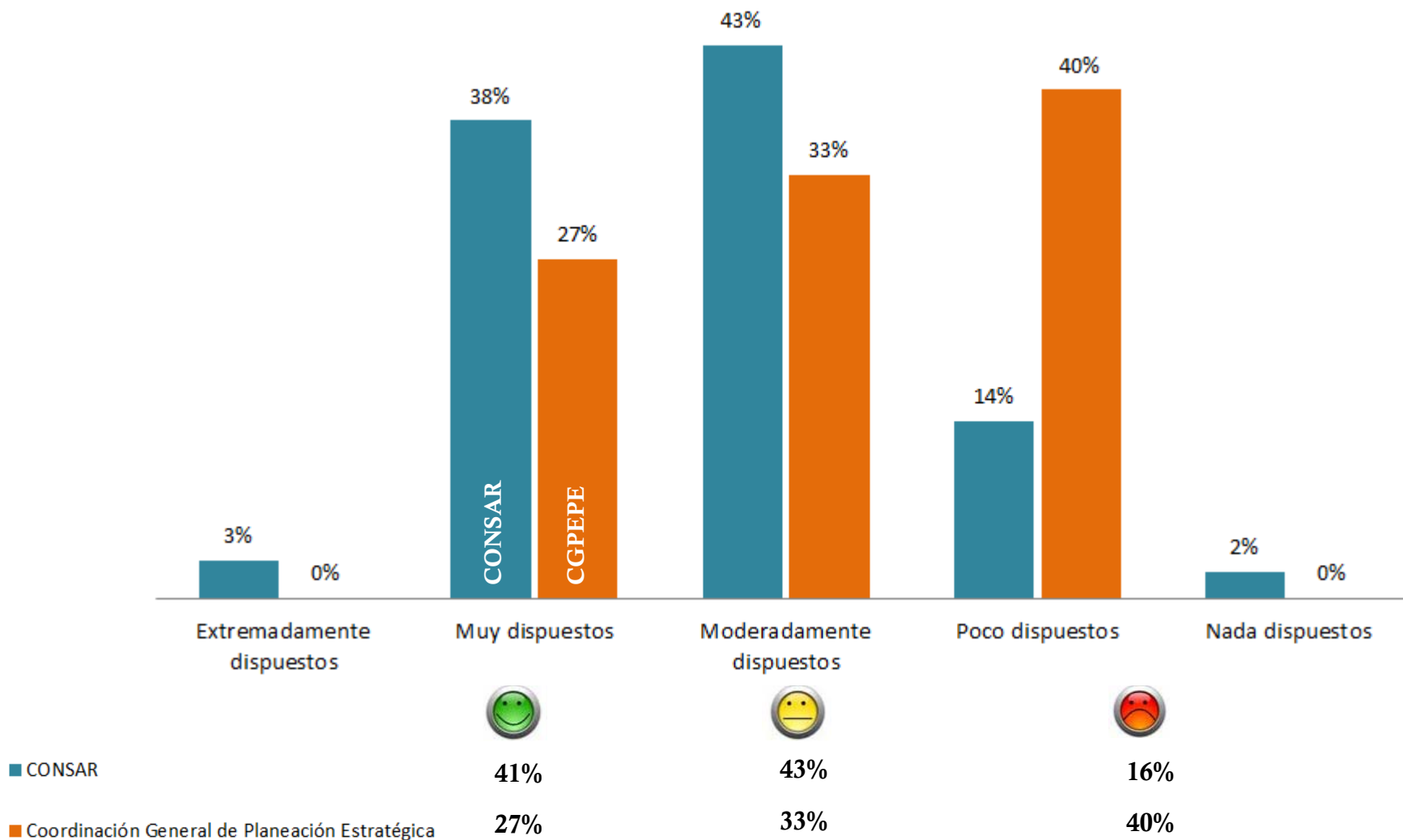
Q23: EN TU OPINIÓN, ¿QUÉ TAN MOTIVADO TE SIENTES AL TRABAJAR EN EL ÁREA QUE TE ENCUENTRAS?



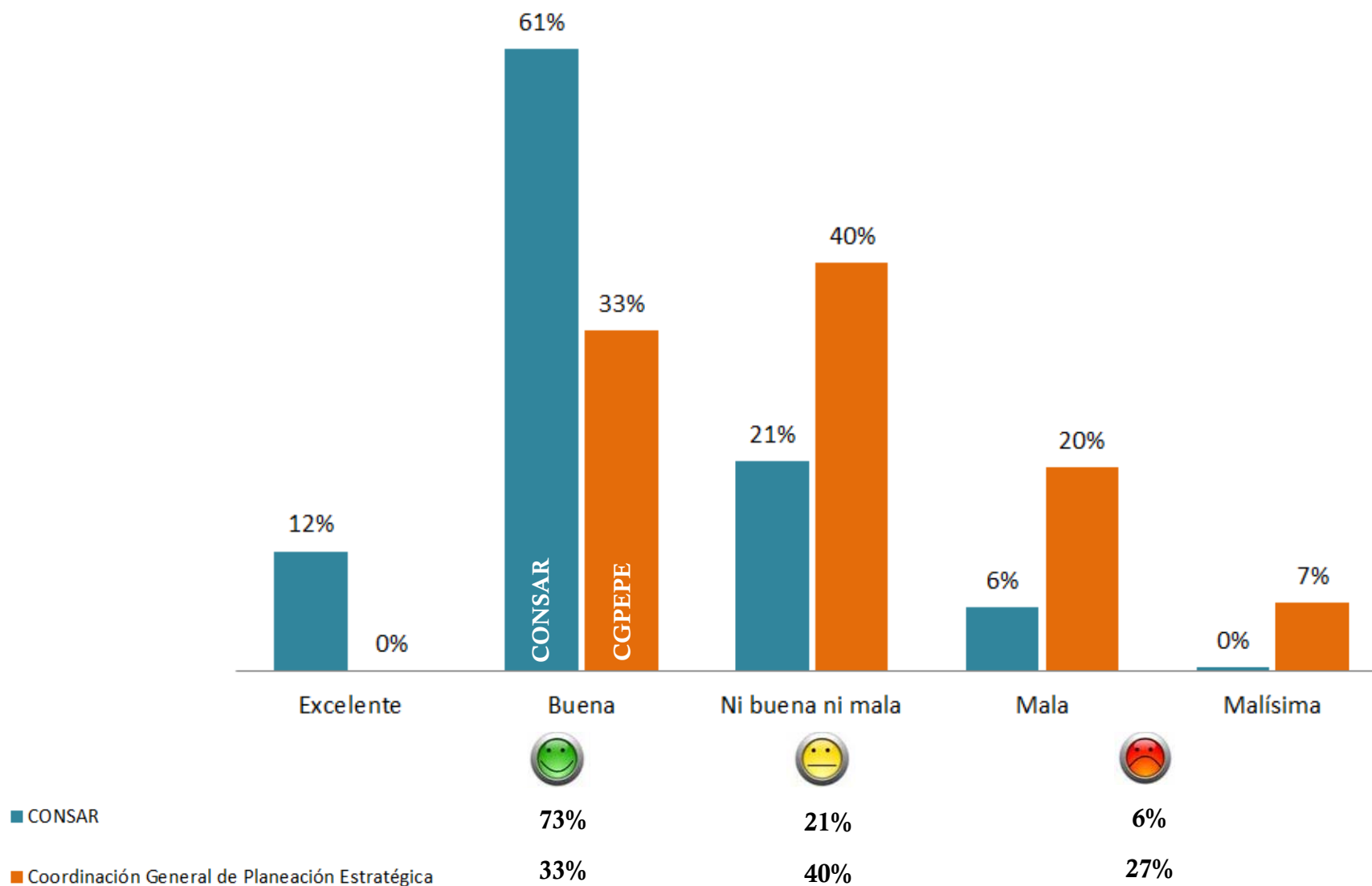
Q24: EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA EN TU ÁREA?



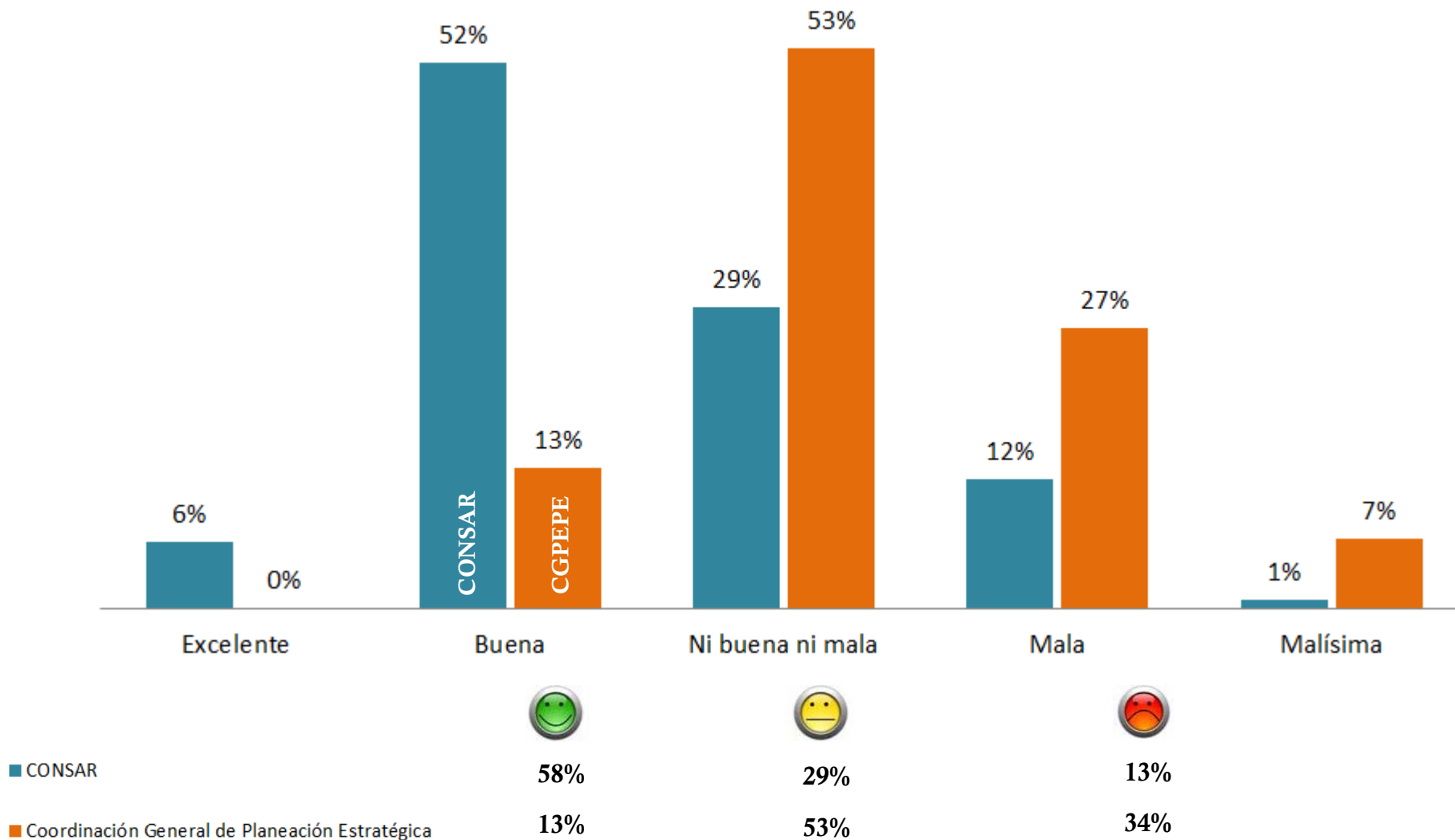
Q27: EN GENERAL, ¿QUÉ TAN DISPUESTOS ESTÁN LOS MIEMBROS DE OTRAS ÁREAS A RECIBIR SUGERENCIAS Y OPINIONES POR PARTE DE TU ÁREA?



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



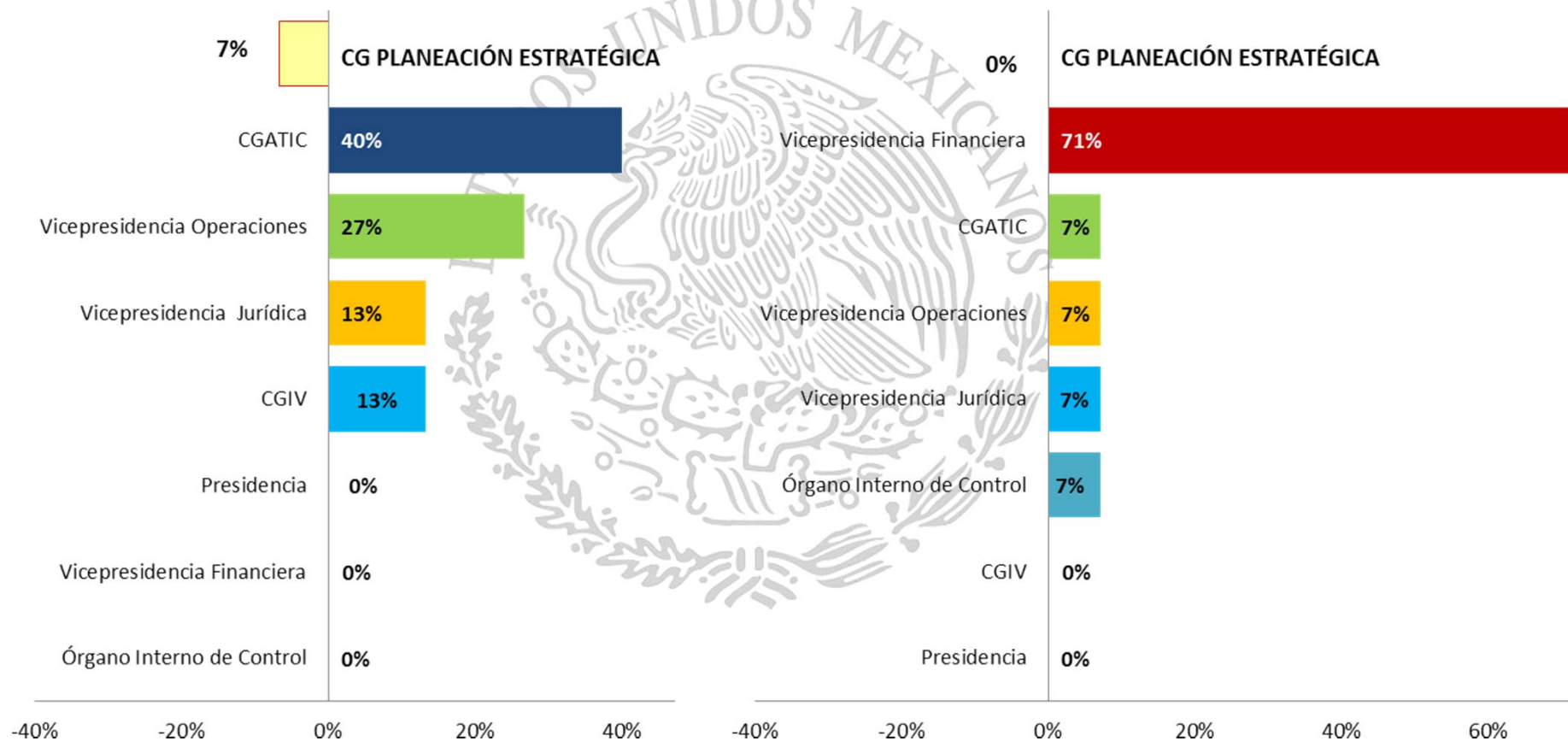
Q38: EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS ÁREAS DE LA CONSAR?



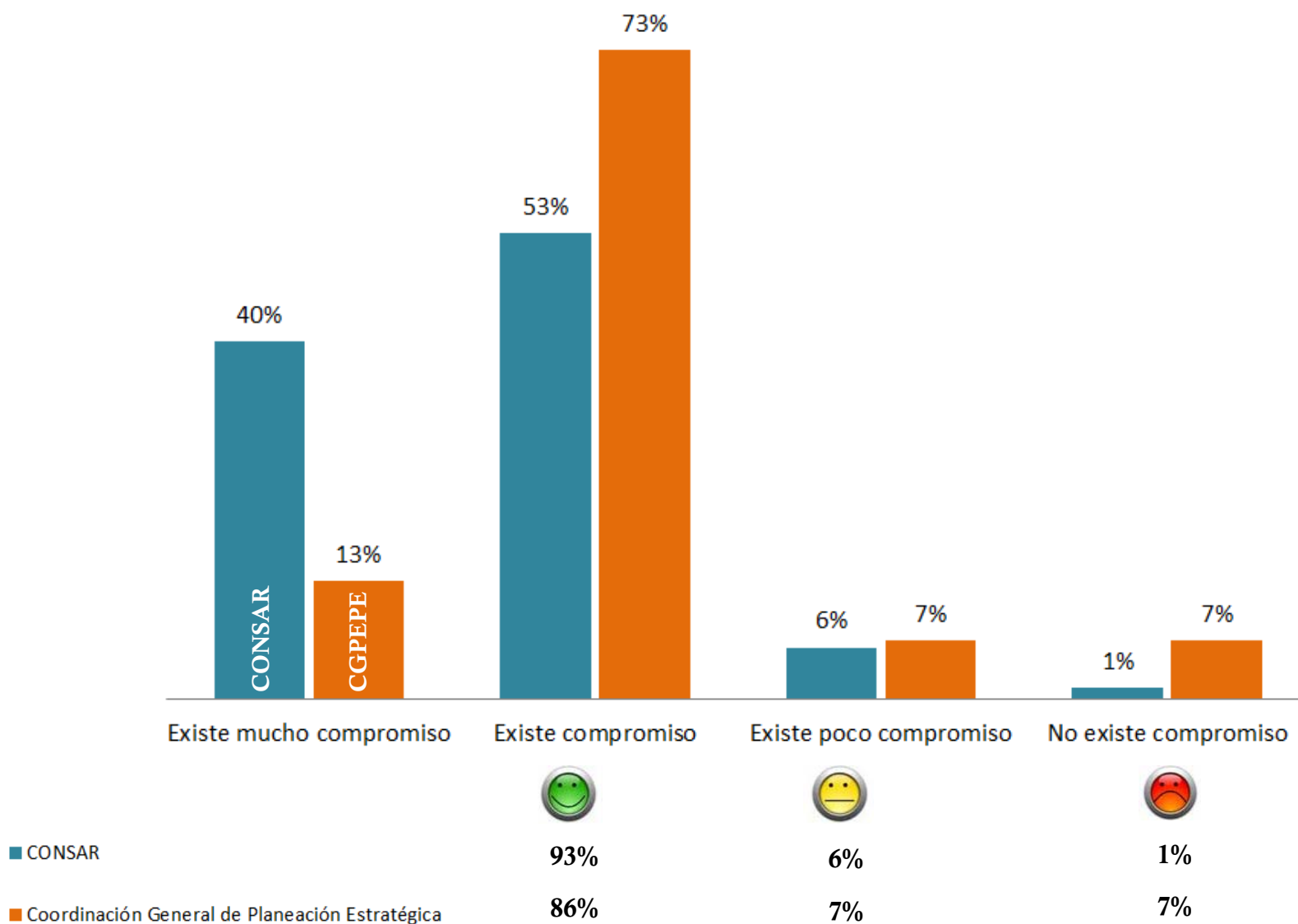
ELIGE EL ÁREA CON LA QUE TIENES LA COMUNICACIÓN MÁS

Q29: MÁS EFICIENTE

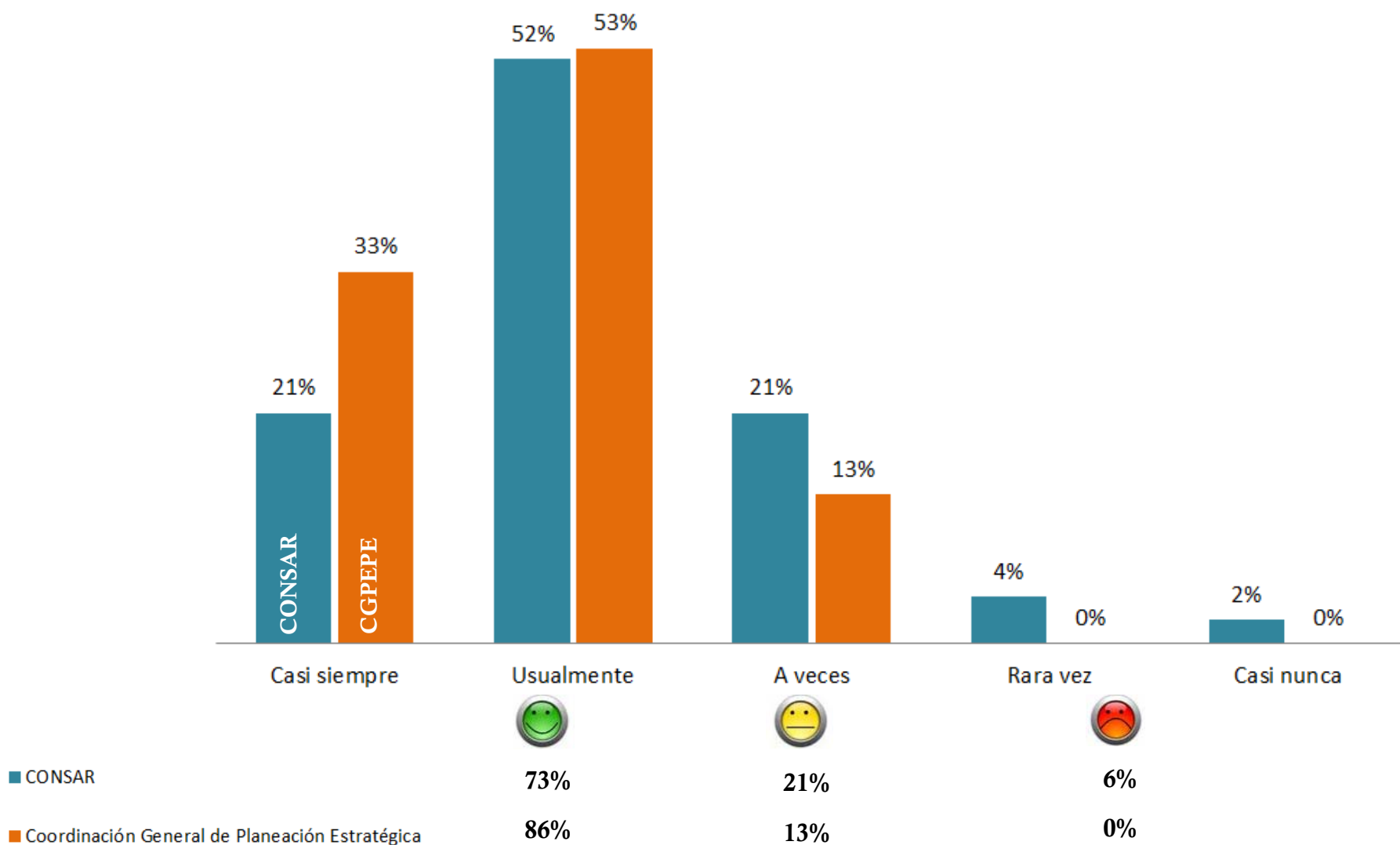
Q30: MÁS DEFICIENTE



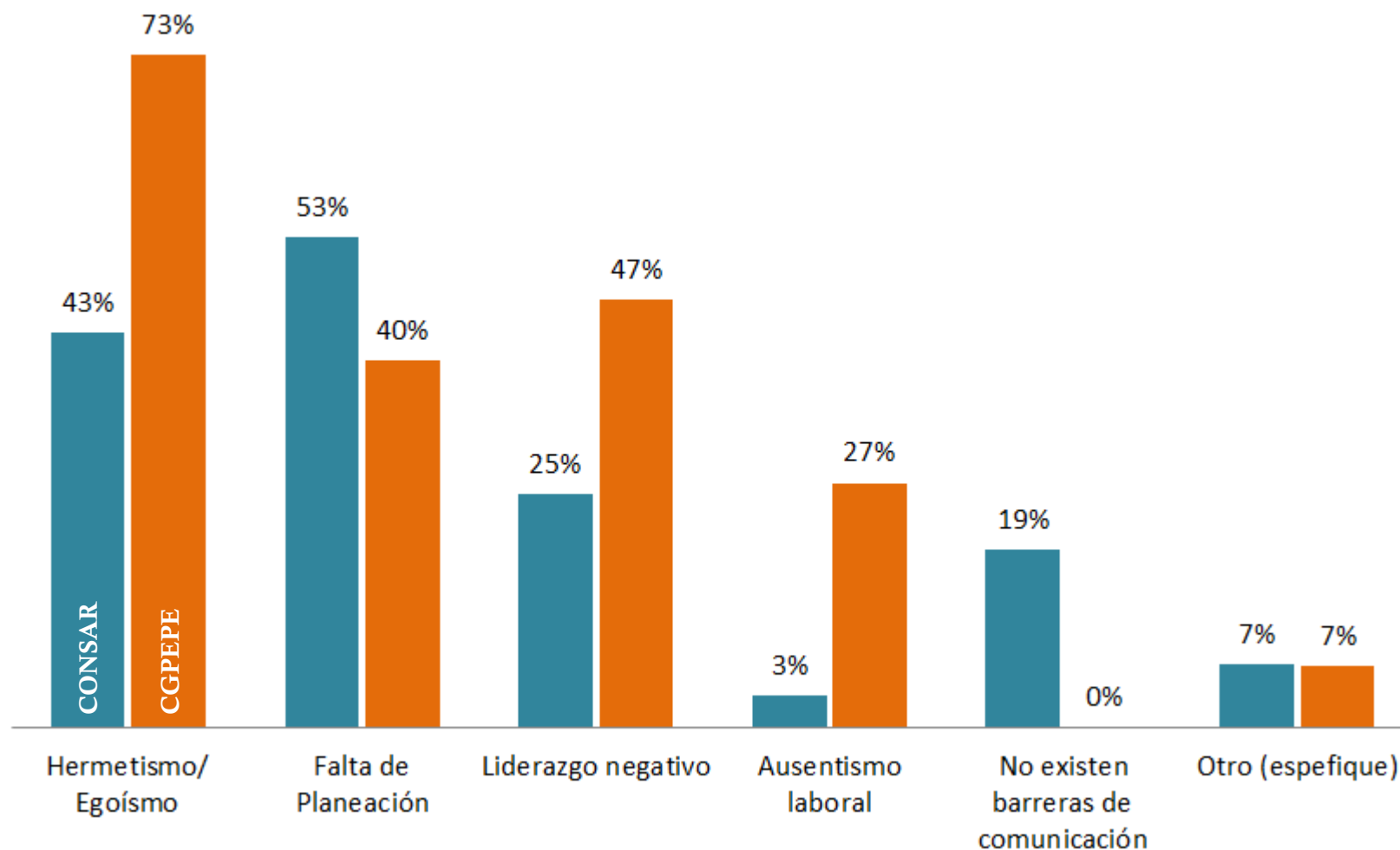
Q31: EN GENERAL, ¿CONSIDERAS QUE EXISTE COMPROMISO DE TU ÁREA HACIA LAS OTRAS ÁREAS?



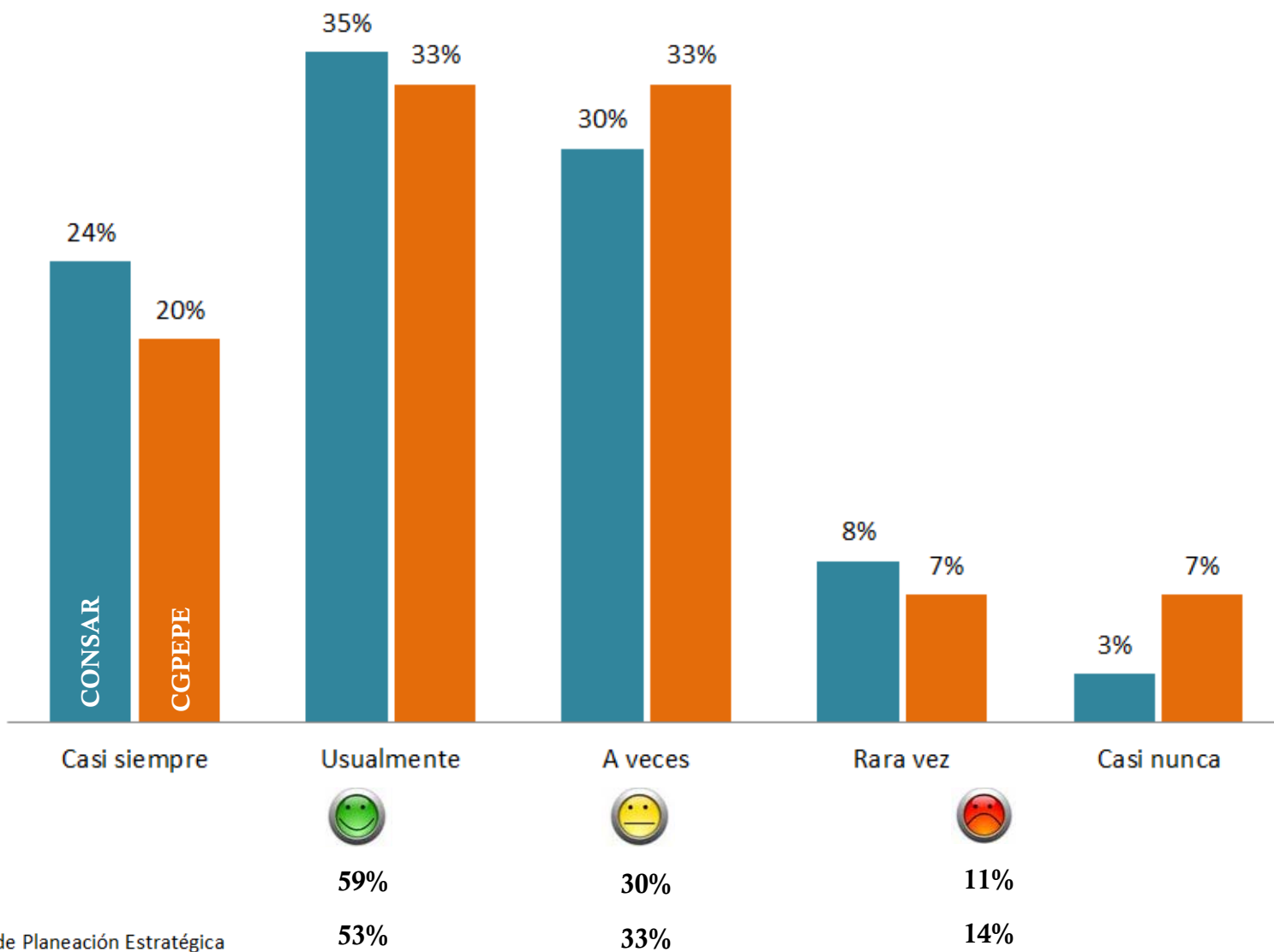
Q32: EN GENERAL, ¿CON QUÉ FRECUENCIA CUMPLEN OTRAS ÁREAS CON LAS FECHAS DE ENTREGA?



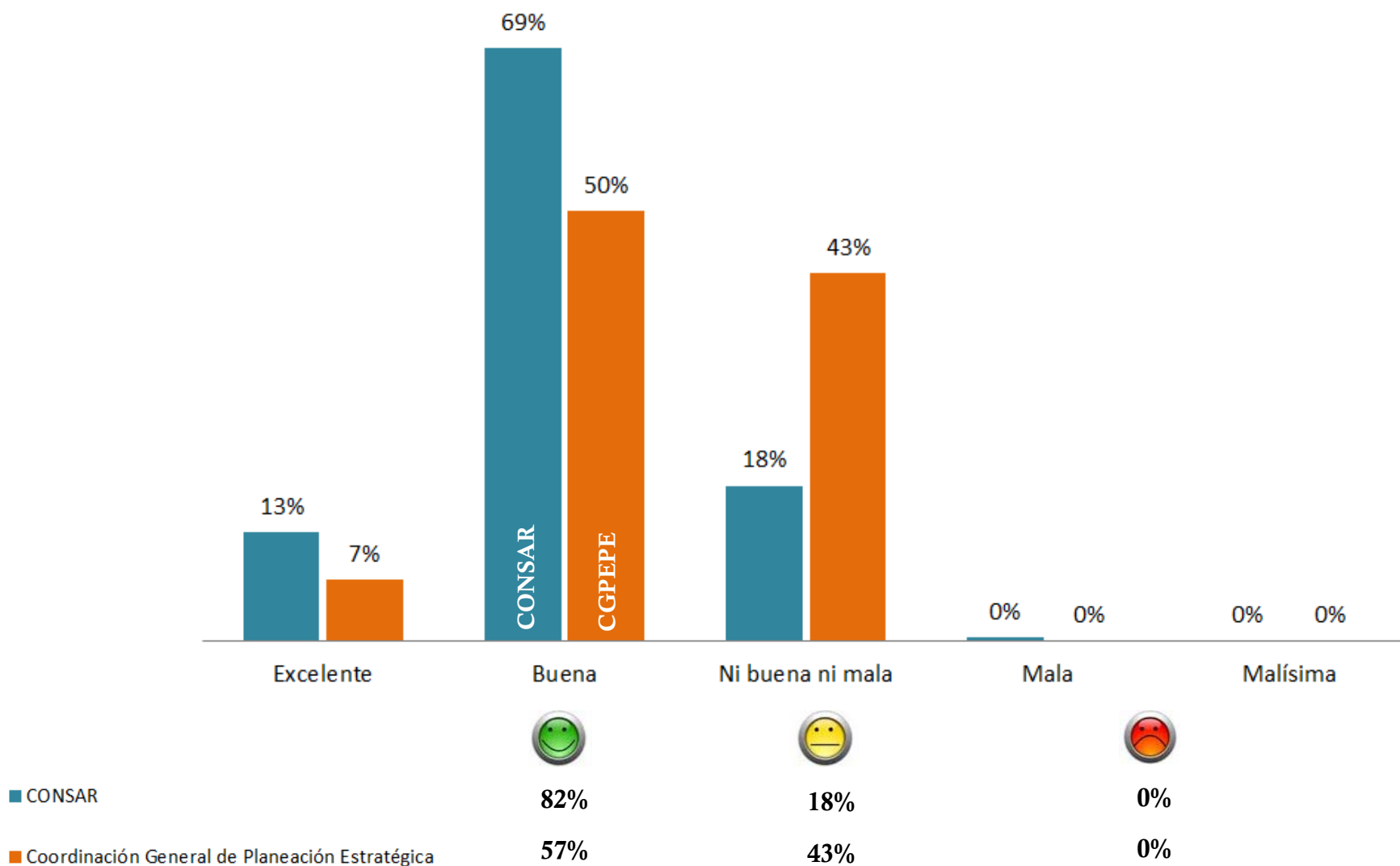
Q33: ¿CONSIDERAS QUE EXISTEN BARRERAS DE COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA CONSAR?



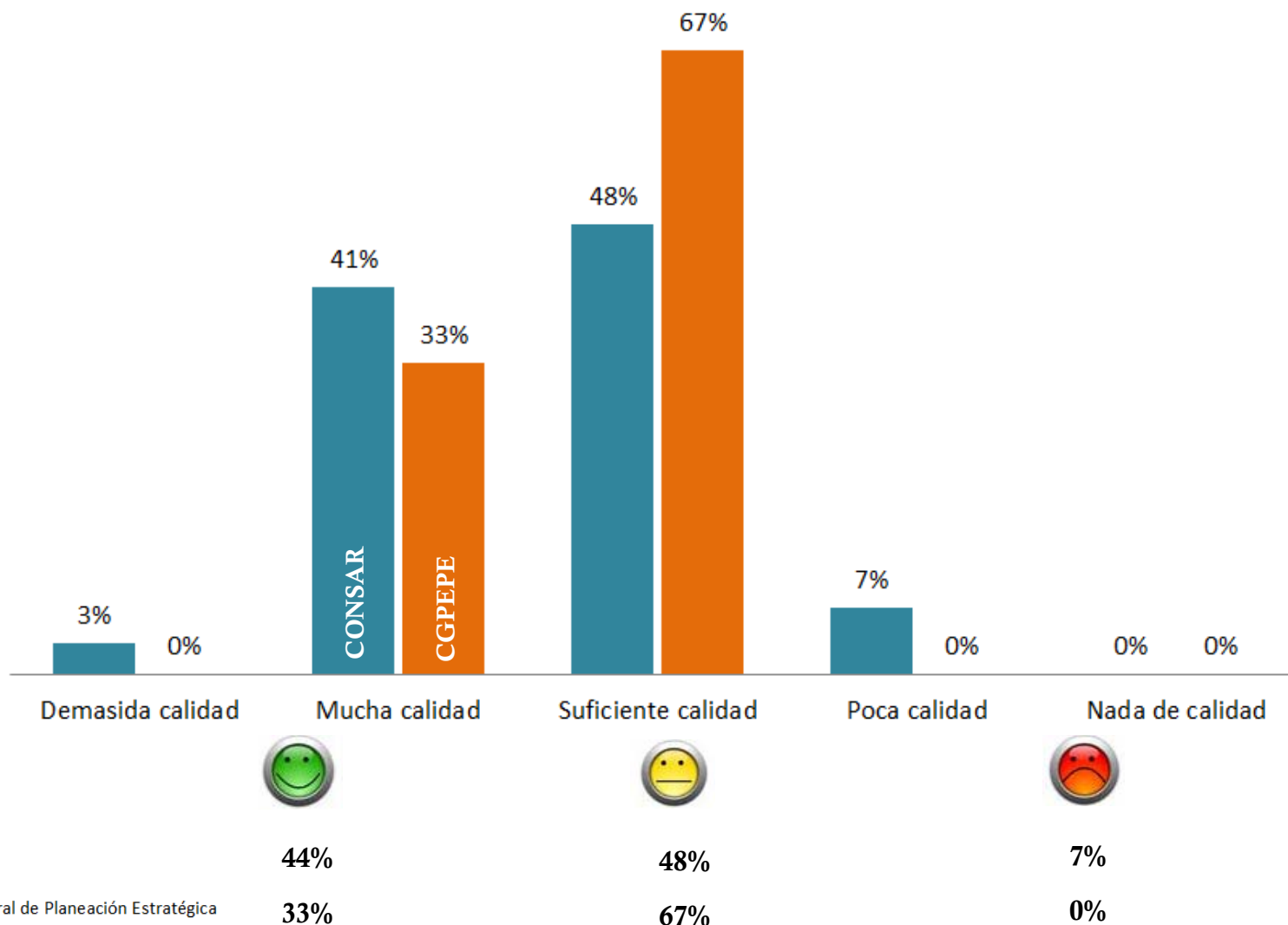
Q34: EN GENERAL, ¿CON QUE FRECUENCIA INTERACTÚAS CON MIEMBROS DE OTRAS ÁREAS?



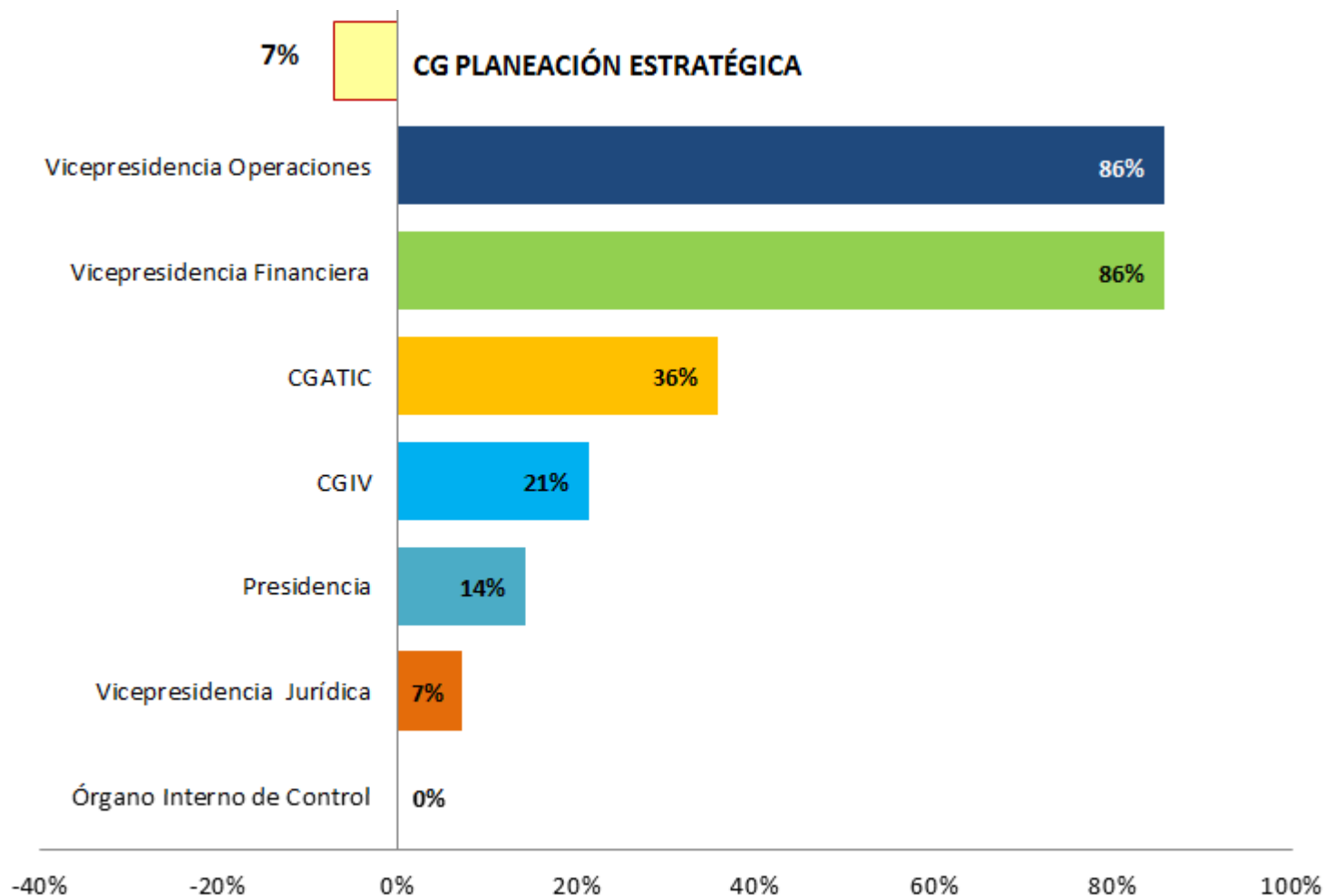
Q35: EN GENERAL, ¿CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE TÚ Y TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE OTRAS ÁREAS?



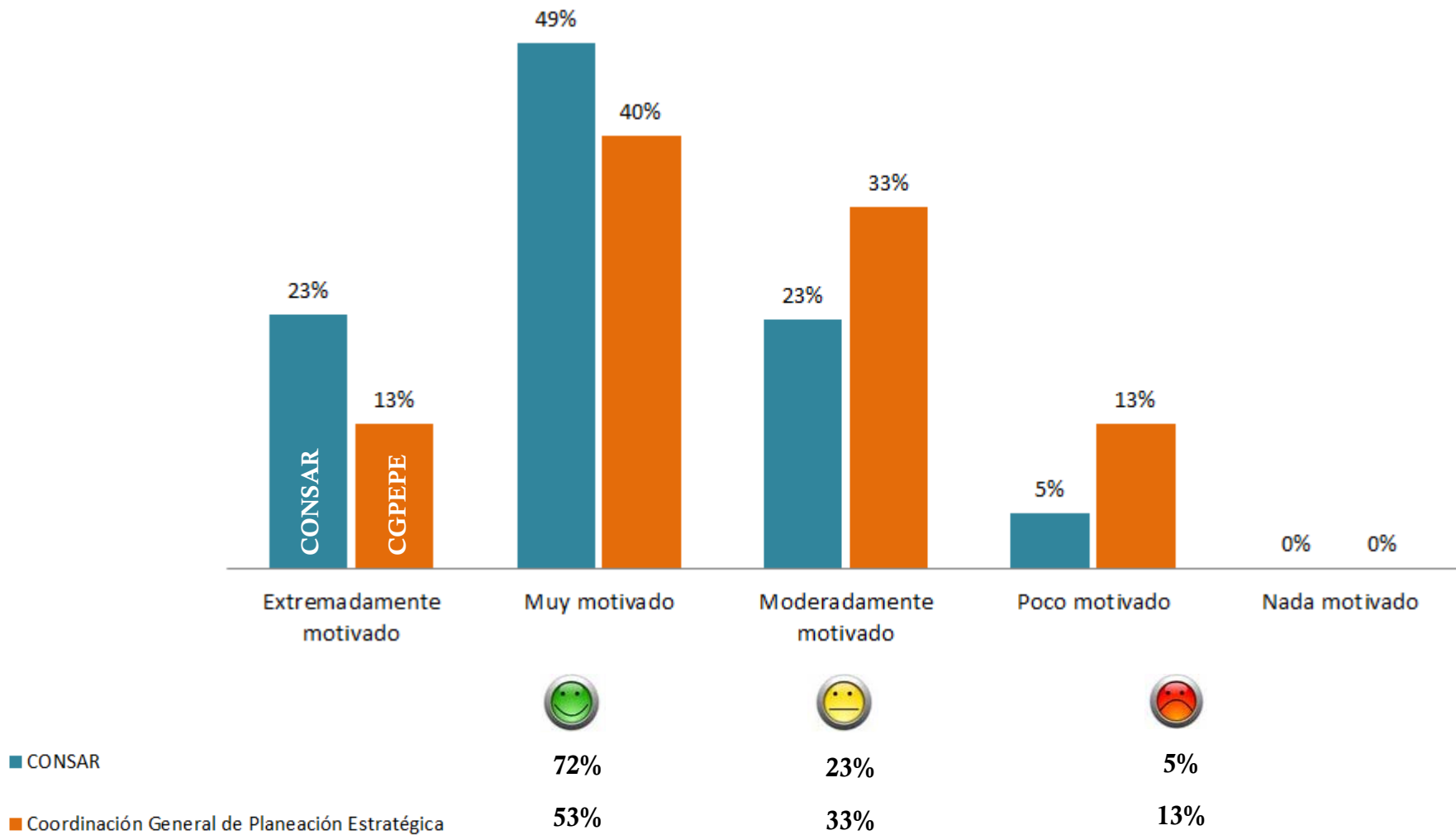
Q36: EN GENERAL, LA INFORMACIÓN QUE RECIBES DE OTRAS ÁREAS DENTRO DE LA CONSAR TIENE. . .



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 Planeación Estratégica y Proyectos Especiales

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?

- “La comunicación únicamente fluye hasta nivel dirección, no lo bajan más, sólo nos llegan *flashazos*, de subdirector para abajo, nos sentimos fuera de la jugada.”
- “Lo que si funciona es que mi jefe inmediato tiene muchas llamadas y reuniones con nosotros y esto sirve pero podría ser mejor.”

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

- “Mi jefe directo si, los 3 de arriba definitivamente no, en ocasiones no están en la oficina y los necesitas, para mi un líder es alguien que tiene la capacidad de influir en los demás, y la alta dirección de mi área no se mete a los temas y por lo mismo no los conocen a profundidad, como van a influir sobre mi, si no les interesa lo que estoy haciendo.”

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

- “No, porque muchas platicas se llevan a nivel dirección del área y a la hora de delegar no te ayudan, no te orientan, no te dicen por donde atacar el tema.”

¿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?

- “En mi área son muy dados a señalar a la persona que se equivoco y se ventanea con los otros directores, no es como, nos equivocamos todos, más bien señalan a la gente que se equivoco y eso no se siente bien.”

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

- “Yo generaría a los vicepresidentes y coordinadores a que transmitan la información a todos los niveles.”
- “Muchas gente en la CONSAR piensan que la información es poder y no la comparten.”

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

- “Si me escuchan, pero no se si me entiendan.”

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

- “El reconocimiento es un problema no de la CONSAR sino del sector público, es difícil mantener la motivación.”

¿En tu opinión cuáles son los mayores retos que enfrenta la Institución en materia de comunicación interna?

- “Yo creo que cada área es una especie de feudo y la comunicación depende del líder y en muchos casos tiene que intervenir el presidente para que se dé la comunicación, es una institución en proceso de maduración, porque aún depende de las personalidades de las personas.”

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

- “No oportuna, y a veces tampoco con calidad (Federico Rubli, Operaciones y Jurídica).”

¿Consideras que la institución cumple sus metas gracias a que existen los mecanismos adecuados de comunicación entre las áreas?

- “Con operaciones ha mejorado mucho la relación pero de pronto sigue habiendo “apropiación de información” por ejemplo con Rubli”

I. Introducción

II. Resultados comparativos a nivel CONSAR y la Coordinación General de Planeación Estratégica y Proyectos Especiales

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 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECTOS ESPECIALES



Mayo 2015