

# Resultados de la encuesta de comunicación interna

Mayo 2018

# CONTENIDO

---

1

ANTECEDENTES Y OBJETIVO

2

METODOLOGÍA

3

DIAGNÓSTICO

4

ITC® ÍNDICE DE TEMAS CLAVE EN CONSAR

5

RECOMENDACIONES GENERALES

# ANTECEDENTES Y OBJETIVO

---

## ANTECEDENTES

---

En agosto-septiembre de 2016 se realizó un estudio sobre la comunicación interna en la CONSAR, con métodos cualitativos y cuantitativos.

Medimos la percepción de los colaboradores sobre: atención informativa a temas clave, comunicación cara a cara, comunicación dentro y entre las áreas, el valor de la comunicación en la organización, entre otros. Con los resultados del estudio, se estableció un plan de mejora, que comenzó a implementarse en noviembre de 2016.

A poco más de un año de distancia, se busca evaluar de nuevo aspectos clave de la comunicación interna y el impacto de las acciones realizadas.

Se planteó asimismo la necesidad de aplicar un instrumento más sencillo, pero que mantuviera cierta comparabilidad.

## OBJETIVO

---

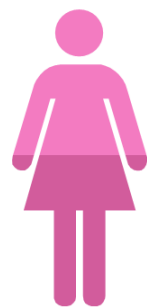
Medir la percepción de los colaboradores sobre:

- Atención informativa a temas clave.
- Comunicación cara a cara.
- El valor de la comunicación en la organización.
- El impacto de campañas y mensajes específicos.
- Evaluación de los medios
- Áreas de oportunidad.

# METODOLOGÍA

- Se aplicó una encuesta entre el 22 de enero y el 3 de febrero de 2018.
- El cuestionario estuvo integrado por 13 preguntas cerradas (opción múltiple y 2 preguntas abiertas opcionales).
- En total, se enviaron **296 invitaciones a colaboradores, de los cuales participaron 256 (86.4%).**

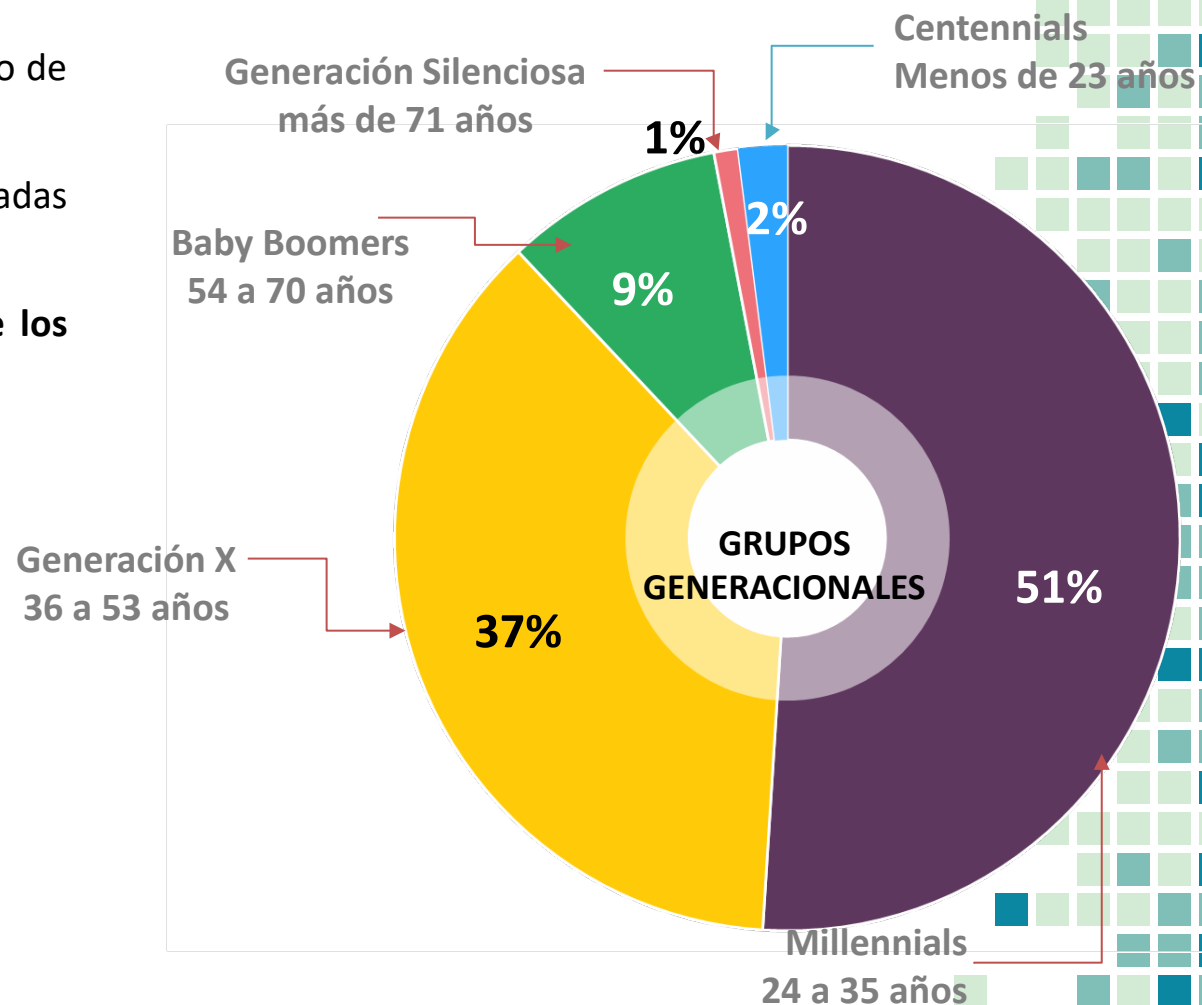
## NUESTROS PARTICIPANTES



50.8%



49.2%



# PRINCIPALES HALLAZGOS

## ¿QUÉ NOS ENCONTRAMOS?

- El **índice de temas clave (ITC®)** se mantiene estable respecto a 2016, pero destacan:
  - Una **mejora sustantiva en tres temas clave**: posibilidades de desarrollo en CONSAR, informes y estudios generados por las áreas y nuevos proyectos a nivel CONSAR.
  - Aparece un nuevo tema que **requiere atención: Actividades de cuidado médico**.
  - Sigue siendo importante atender los temas de: beneficios adicionales y actividades extra laborales.
- Crece la evaluación positiva** sobre las Vicepresidencias y Coordinaciones Generales, así como sobre el Jefe inmediato con respecto a 2016.
- El atributo **“responde a mis necesidades”** suele ser el **menos señalado** con respecto a los procesos o medios de comunicación interna (entre un 13% y 43%).
- El atributo **“es oportuno”** suele ser el **más reconocido** por los colaboradores con respecto a los procesos o medios de comunicación interna (entre un 43% y 68%).

# PRINCIPALES HALLAZGOS

## ¿QUÉ NOS ENCONTRAMOS?

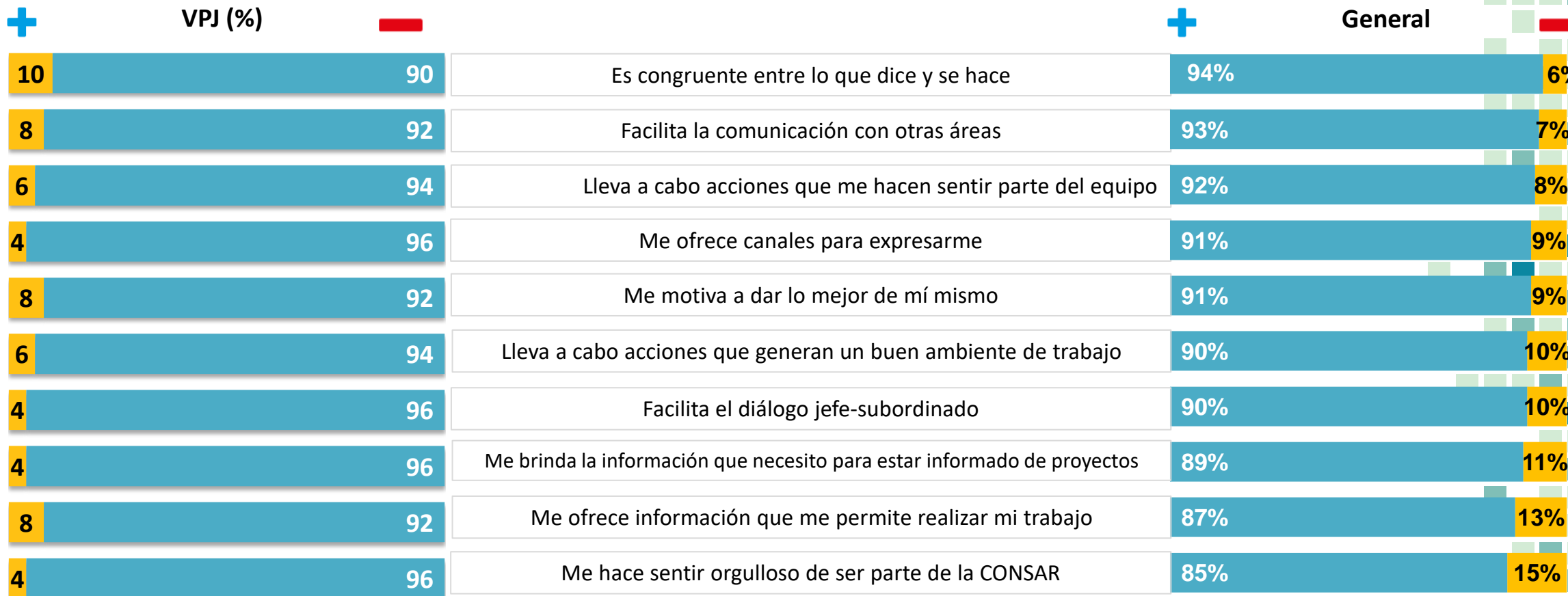
- El **Wallpaper**, medio nuevo, obtiene calificaciones positivas, en especial respecto a **claridad y recordación**.
- La reorganización de un **correo como voz interna oficial** tuvo muy buen impacto, particular en cuanto a **orden y horario**.
- Las campañas y acciones de comunicación obtienen en general calificaciones positivas (de 3.7 a 4.37 sobre 5), pero hay áreas de oportunidad, sobre todo en cuanto a la **permanencia adecuada de las publicaciones**.
- Los eventos de integración a CONSAR obtuvieron calificaciones positivas en general, de 3.68 a 4.63 sobre 5.
- En cuanto a las actividades de Responsabilidad Social, se las reconoce en primer lugar como “Buena iniciativa” (de 71 a 82%) y el área de oportunidad más señalada fue la “**difusión adecuada**” (sólo entre 30 y 34%).

# Comunicación cara a cara

# COMUNICACIÓN CARA A CARA

¿QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁS CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES...?

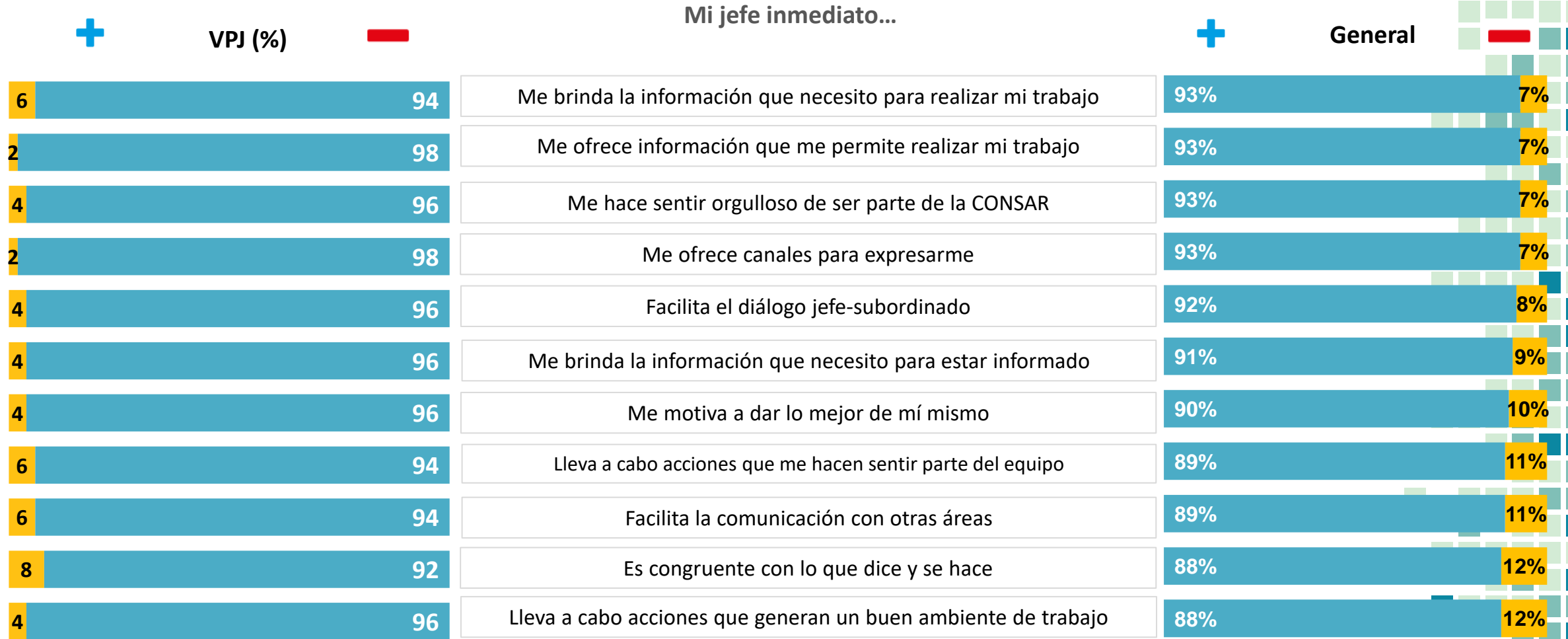
Como área, mi Vicepresidencia o Coordinación General...





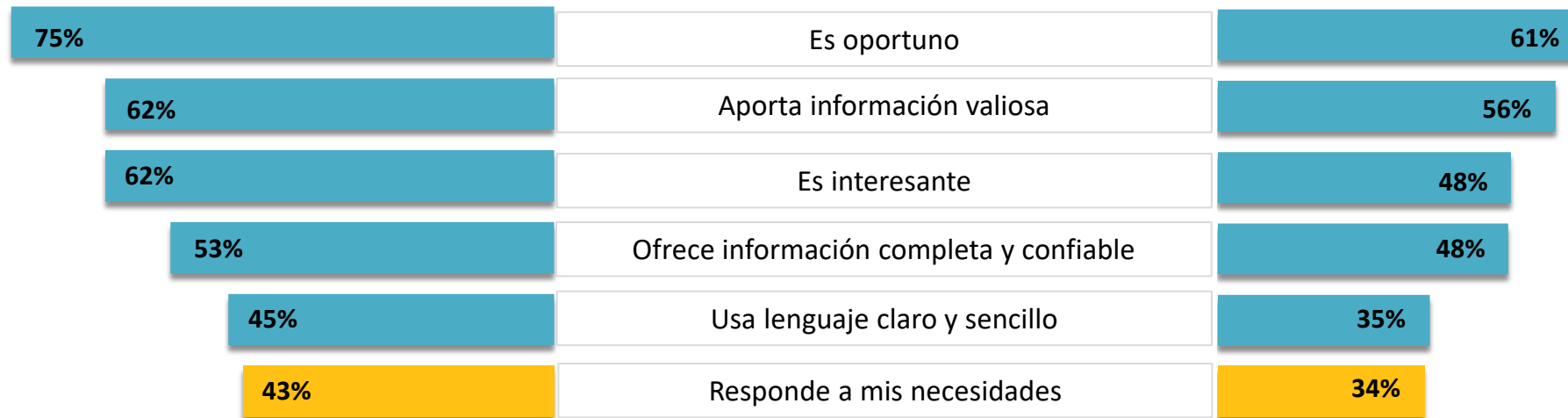
# COMUNICACIÓN CARA A CARA

¿QUÉ TAN DE ACUERDO ESTÁS CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES...?



# ATRIBUTOS DE COMUNICACIÓN CARA A CARA VPJ (%)

## Reuniones con el Vicepresidente o Coordinador General



### VPJ

Base: 47 (94%)

N/A: 3

### Consar General

Base: 210 (85%)

N/A: 38

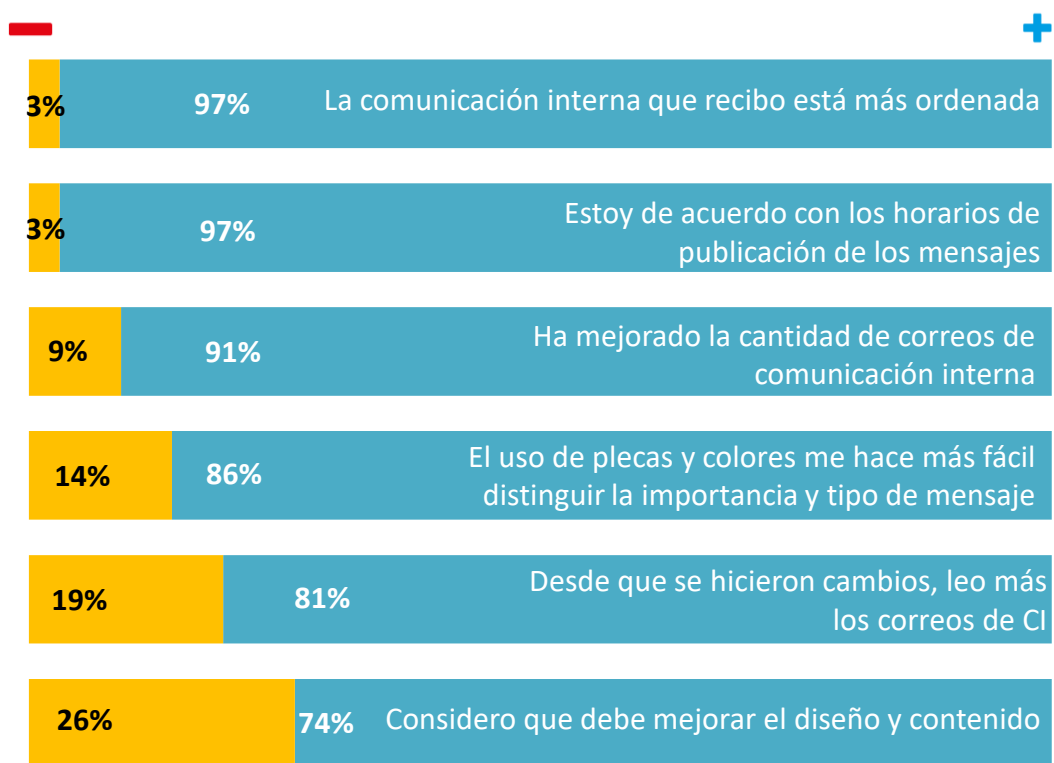
# Medios de comunicación interna

Evaluación y percepción entre los colaboradores

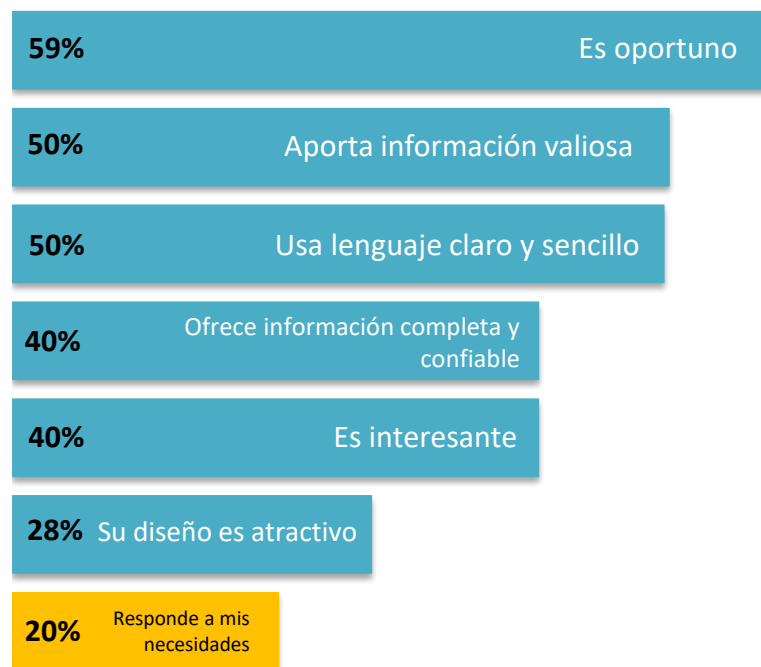
# MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

## EVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

- Se creó la cuenta de **correo comunicacion\_interna@consar.gob.mx** para tener un solo canal para informar al personal sobre actividades, proyectos, capacitación, etc. Dinos qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones...



### Atributos



Positivo: Totalmente de acuerdo + De acuerdo  
Negativo: En desacuerdo + Totalmente en desacuerdo  
Población: 296 personas | Participación 256 (86.4%)

Base: 250 (84.4%) | N/A: 6 (2.0%)

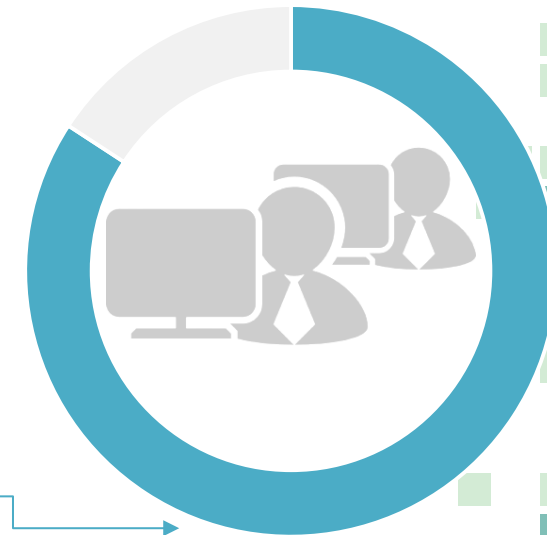
# MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

## EVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

- **CORREO TU OPINIÓN CUENTA** ([tuopinioncuenta@consar.gob.mx](mailto:tuopinioncuenta@consar.gob.mx))



**8 de cada 10**  
Sabe de la existencia del correo



**84.8%**  
Afirmó que puede llegar a utilizarla  
en el futuro

# CAMPAÑAS, PLÁTICAS Y CURSOS

## EVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

¿Cómo calificarías, de manera general, las siguientes campañas, pláticas, y cursos?



# ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN

## EVALUACIÓN Y PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

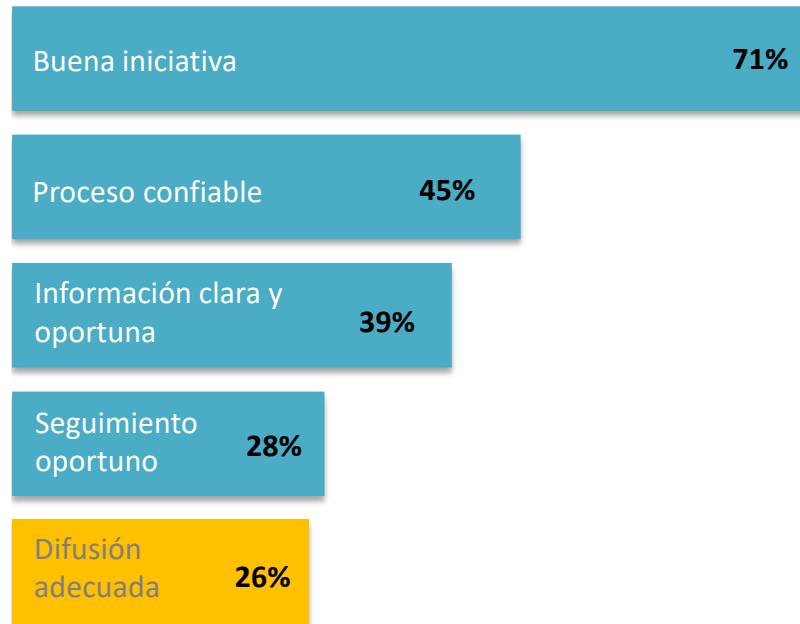
¿Qué tanto te ayudaron las siguientes actividades a integrarte a la CONSAR?



# ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

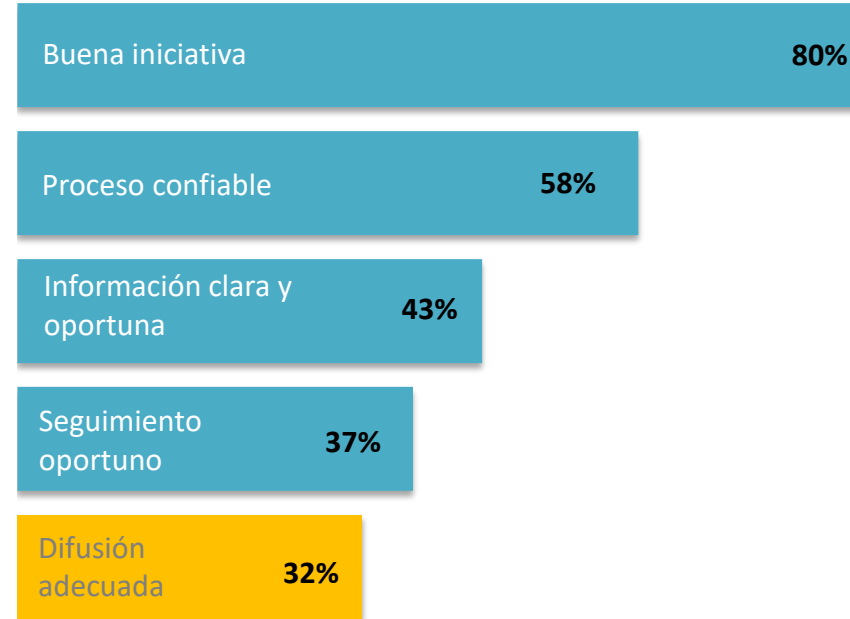
## PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

### COLECTA ANUAL DE LA CRUZ ROJA 2017



Base: 213 (71.9%) | N/A: 43 (14.5%)

### COLECTA TRAS EL SISMO DEL 7 DE SEPTIEMBRE



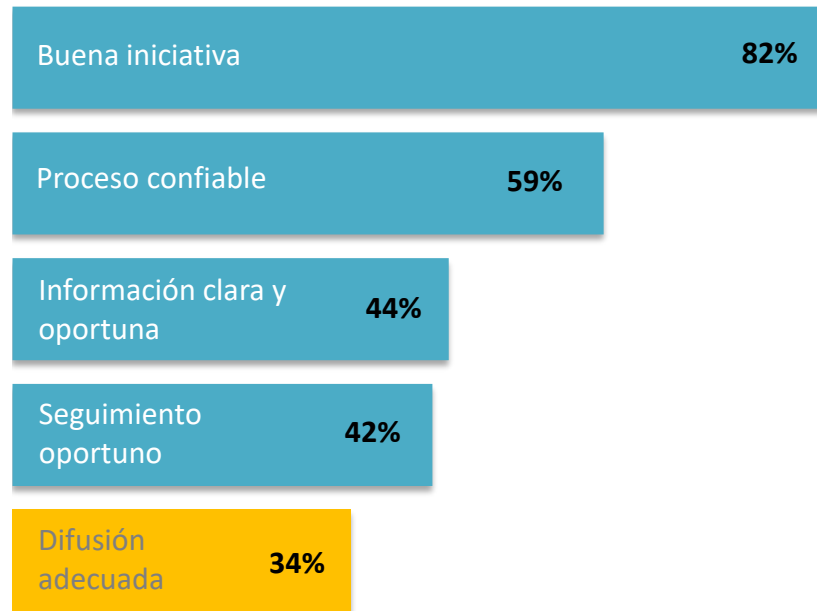
Base: 233 (78.7%) | N/A: 23 (7.7%)



# ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

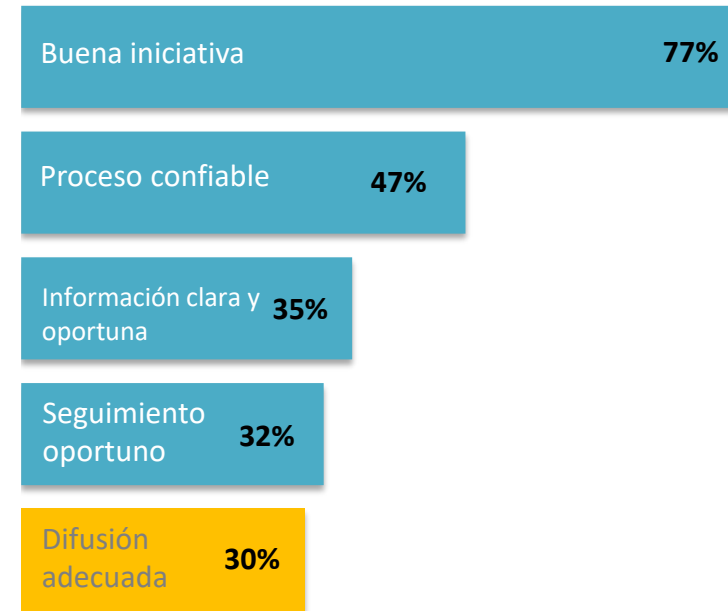
## PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

### COLECTA TRAS EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE



Base: 245 (82.7%) | N/A: 11 (3.7%)

### DONACIÓN PARA LA FUNDACIÓN HD (NIÑOS INCURABLES)

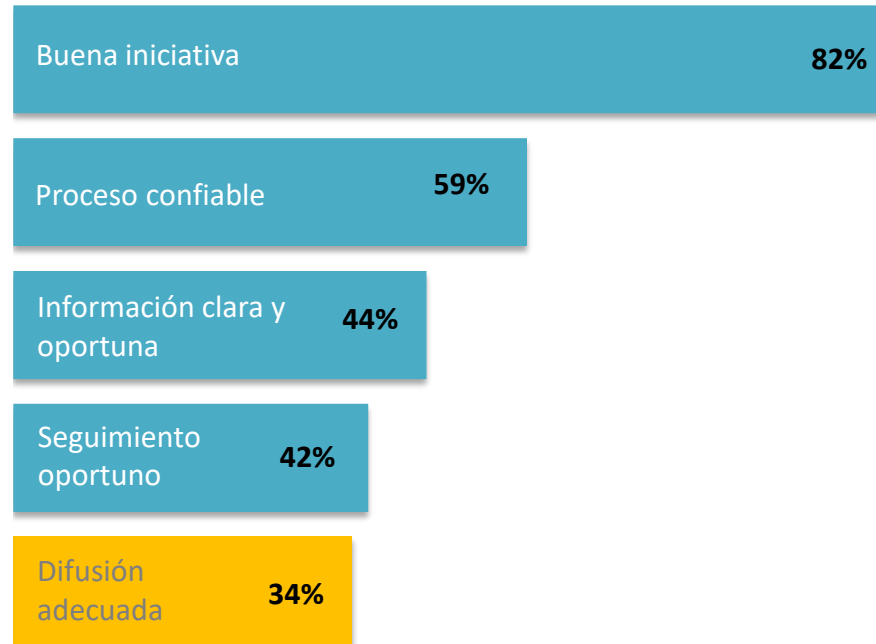


Base: 212 (71.6%) | N/A: 44 (14.8%)

# ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## PERCEPCIÓN ENTRE LOS COLABORADORES

### CONVIVENCIA PARA ASILO MORAS (ADULTOS MAYORES)



Base: 212 (71.6%) | N/A: 44 (14.8%)

Población: 296 personas | Participación 256 (86.4%)

# OTROS TEMAS PARA INCLUIR

¿QUÉ OTROS TEMAS TE INTERESARÍA QUE SE IMPARTIERAN EN LAS PLÁTICAS DENTRO DE CONSAR?

**“Entorno financiero y económico”.**

“Me gustaría que se impartieran pláticas relacionadas a las labores de supervisión y la situación financiera de las Afores y la situación económica del país. Me parece interesante que se haya hecho una plática sobre el Bitcoin. Sin embargo, creo que todavía falta mejorar la oferta de pláticas”

**“De humanización para titulares de áreas que tienen continuamente rotación de personal o conflictos internos.”** Ninguna área de Consar es más importante que otra. Todas están al mismo nivel. **También sobre temas inmobiliarios Y no omitir ninguno de los que tuvimos el año pasado”.**

**“Más pláticas sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro,”** variedad en los profesores de inglés, más cursos para los brigadistas y sobre la declaración patrimonial. Debería haber claridad en todas las campañas, por ejemplo, en la campaña de Ahórrale supimos que hubo errores y no hubo un mensaje donde se manifestara la corrección, por lo que la gente dejó de confiar y por tanto, de ahorrar, el cual era el objetivo de la campaña. **También cursos en materia de análisis financiero, tendencias del sector a nivel internacional, gestión de las Afores, etc. Cómo poder ahorrar y aportaciones voluntarias”.**

# OTROS TEMAS PARA INCLUIR

¿QUÉ OTROS TEMAS TE INTERESARÍA QUE SE IMPARTIERAN EN LAS PLÁTICAS DENTRO DE CONAR?

**“Sobre el ahorro y finanzas personales”**

“Me gustaría que se invitaran a las diversas Afores a presentar sus planes y procedimientos para la jubilación”.

“Cursos y actividades que realizan otras áreas”.

**“Pláticas de aspectos financieros personales y de desarrollo de microempresas”.**

“Temas relacionados con la familia, hogar y finanzas personales”.

**“Temas financieros y operativos para mayor conocimiento del ámbito del Sistema de Ahorro para el Retiro**, mercados financieros, operación de cuentas individuales, obligaciones de los participantes metodológicamente explicadas, temas relativos a responsabilidades de servidores públicos, temas jurídicos de impacto a la Comisión, conocimiento general básico sobre régimen de responsabilidades administrativas”.

# Temas clave en CONSAR

ITC<sup>®</sup>: Diferencia entre nivel de interés y nivel de información

# TEMAS CLAVE EN CONसार

## ITC® : DIFERENCIA ENTRE NIVEL DE INFORMACIÓN

01

Para cada tema, se pregunta a la gente:

- ¿Qué tan importante es para ti?
- ¿Qué tan informado estás?

02

Las respuestas se ponderan con base 10\*

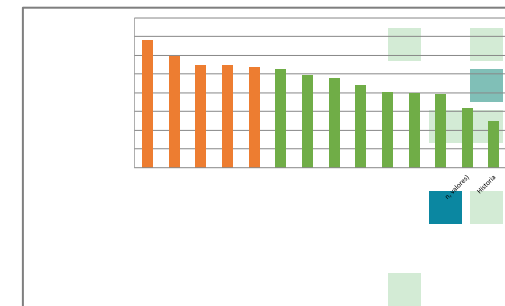
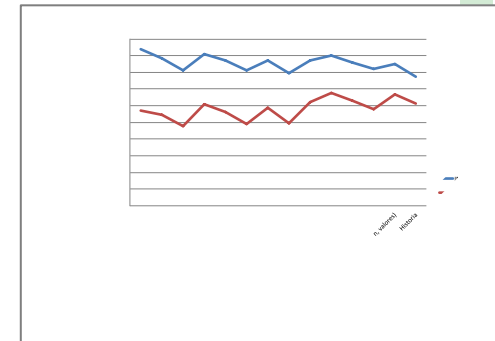
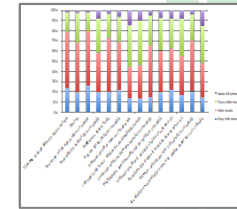
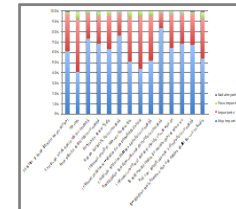
03

Así se pueden comparar ambos registros y obtener un diferencial numérico o **Gap**

04

El ITC® o Índice de Temas Clave se obtiene multiplicando el Gap por el nivel de importancia.

*\*Muy importante / informado = 10; nada importante/ informado = 0*



# TEMAS CLAVE

ITC® : EN CONSAR Y VPJ



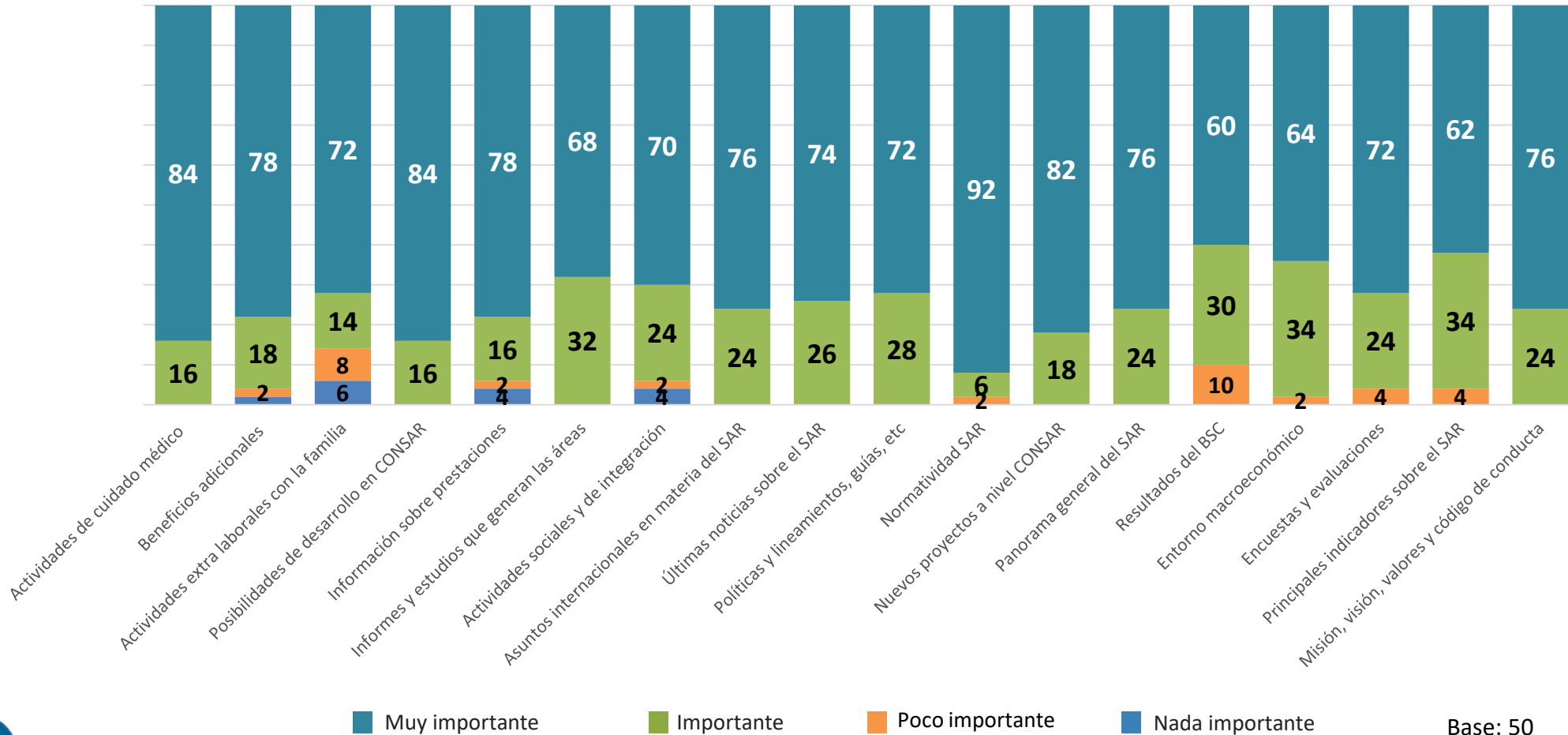
Base: 256

Base: 50

# TEMAS CLAVE EN VPJ

NIVEL DE IMPORTANCIA %

— Para ti, ¿qué tan importante es estar informado sobre los siguientes temas?



Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

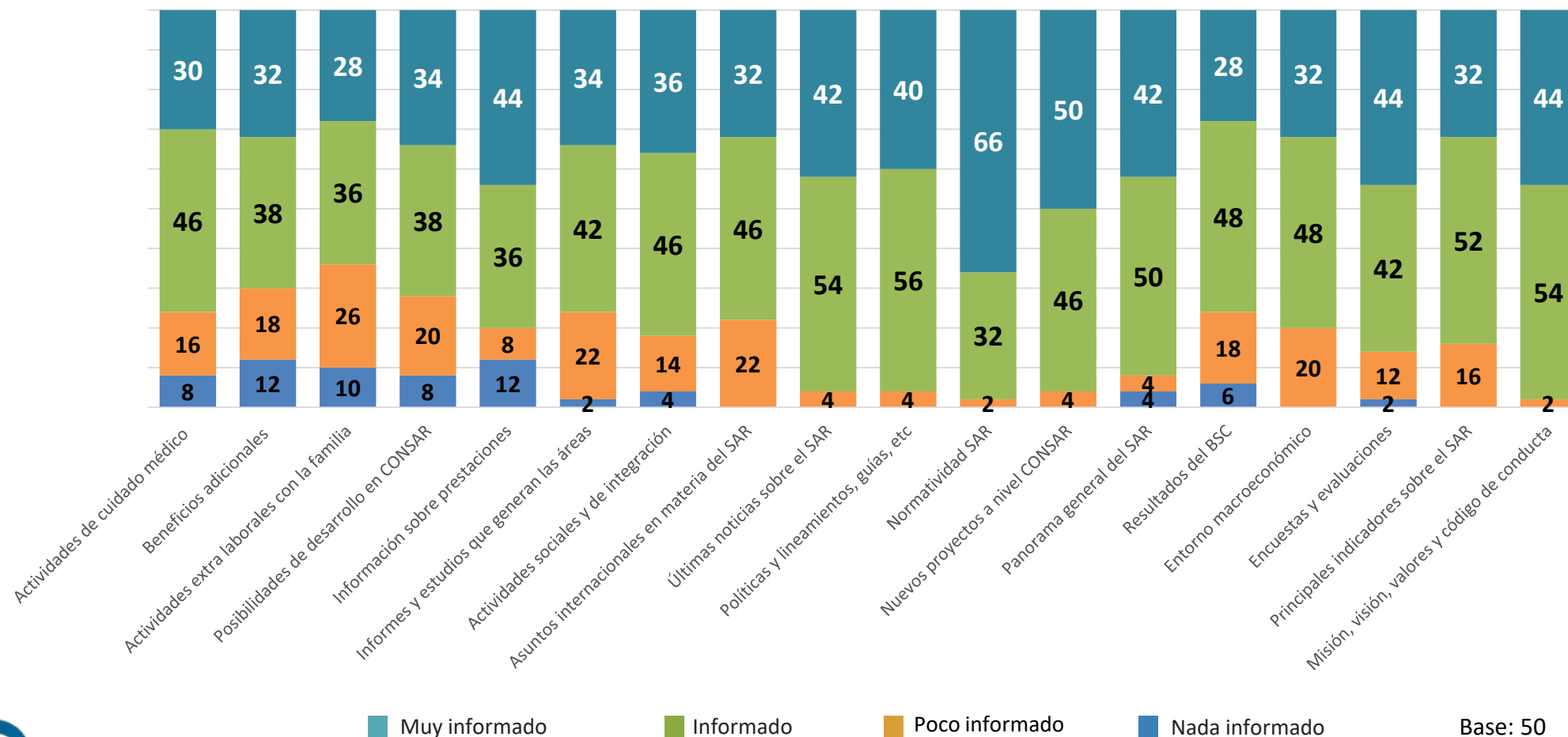
Base: 50



# TEMAS CLAVE EN VPJ

NIVEL DE INFORMACIÓN %

— ¿Qué tan informado estás de los siguientes tema?



Muy informado

Informado

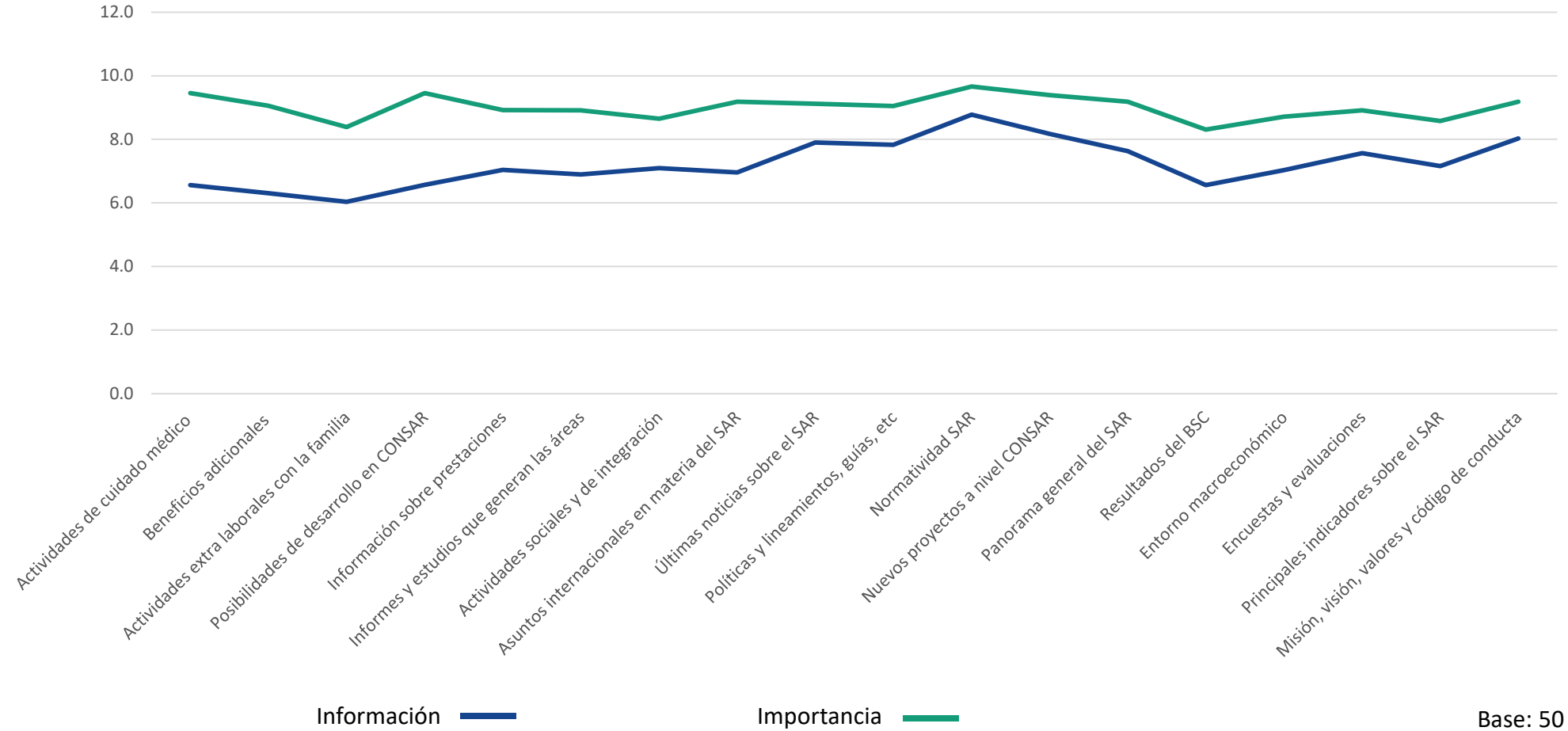
Poco informado

Nada informado

Base: 50

# TEMAS CLAVE EN VPJ

## GAP



Información



Importancia



Base: 50

# ¿CÓMO PODEMOS MEJORAR?

## COMENTARIOS POSITIVOS



“La comunicación ha sido efectiva como se ha planteado en los últimos años, por lo que, el seguir fomentando los canales de comunicación para expresar nuestra opinión, considero es muy importante”.

**“Seguir como hasta el día de hoy, hacen un excelente trabajo. Muchas felicidades”.**

**“Las iniciativas han sido muy buenas”.**

“Manteniendo el nivel de calidad que han logrado alcanzar, que ya de momento es muy bueno y en su caso mejorar los puntos que sean detectados en esta encuesta”.

**“Continuando con esta temática, ya que es de fácil acceso encontrar la información”.**

## ÁREAS DE OPORTUNIDAD



“Considero que la información que se genera a diario en las distintas áreas de la CONSAR es muy valiosa y oportuna todos deberíamos estar al tanto de ella, pero a menudo es mucha la información que diariamente recibimos a través de la comunicación interna y no siempre es posible revisarla toda. Gracias”.

“Es necesario segmentar públicos”.

“Con mecanismos de seguimiento para garantizar la adopción del objetivo de comunicación en los destinatarios”.

# ¿CÓMO PODEMOS MEJORAR?

## COMENTARIOS POSITIVOS



“La comunicación interna y el clima laboral me parecen muy buenos. Creo que han hecho un muy buen trabajo y si he visto mejoras y sobre todo interés porque participemos”.

**“Vamos por muy buen camino, la diferencia entre el antes y el ahora es enorme. Sólo hay que continuar con el buen trabajo.”**

“Desde mi punto de vista, a partir de enero del año pasado se incrementó la actividad de la comunicación interna, se hizo más ordenada, fue creciendo en cuanto a la información, hasta volverse un instrumento muy útil para el desarrollo de nuestra actividad, ya que involucra temas internos, actuales y sobre todo interesantes que nos ayudan en la labor diaria. Por favor, sigan ese rumbo”.

**“Continuar con las acciones emprendidas en materia de comunicación interna”.**

## ÁREAS DE OPORTUNIDAD



“Principalmente mejorando la actitud de la gente ya que no muchos tienen el interés por temas que realmente son de suma importancia”.

“Mejorar la Intranet para hacerla más actual, con mejor contenido y diseño”.

“Haciendo un análisis cara a cara con cada uno de nosotros y plantear nuestras inquietudes”.

“Tener actualizada la información y en un solo lugar. Ya que luego es muy complicado encontrar por ejemplo los beneficios de las prestaciones, beneficios adicionales, entre otra información”.

# Recomendaciones generales

# RECOMENDACIONES GENERALES

---

- Las encuestas y evaluaciones generan expectativa, la primera recomendación es comunicar un resumen de los resultados generales y resaltar los avances como producto de un compromiso de escucha-mejora (en el sentido de "te escuchamos y lo atendimos")
- En general, el trabajo del área de comunicación interna es valorado como positivo, pero hace falta responder mejor a las necesidades de los colaboradores.  
  
Una forma de identificar lo que la audiencia requiere es **realizar sondeos aleatorios de manera periódica, de preferencia cara a cara.**
- En esta misma línea, podría implementarse el **uso de encuestas de salida para evaluar las actividades que organiza el área de comunicación** y poder así identificar diversas oportunidades de mejora.
- Otro de los puntos que hay que mejorar es la permanencia de las publicaciones. Para identificar si es mucho o poco el tiempo de vida de los mensajes, recomendamos **realizar un A/B testing y precisar cuál tuvo mejor resultado.**

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Los mensajes relacionados con cuidado médico, beneficios adicionales y actividades extra laborales en CONSAR son importantes para los colaboradores, pero perciben que hace falta información al respecto.

La sugerencia para atender estos temas específicos es realizar **campañas de recordación de forma periódica**, utilizando los canales mejor evaluados.

- En las actividades de Responsabilidad Social, recomendamos dar difusión no sólo como invitación a la participación, sino como socialización de los resultados alcanzados, de manera que se resalte el impacto y alcance del esfuerzo (es decir, generar orgullo y confianza en el proceso).

# Resultados de la encuesta de comunicación interna

Mayo 2018