



# **Medición de Clima y Cultura Organizacional 2015**

## **Reporte General Gobierno del Estado.**

**Junio- Octubre de 2015**





## OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Dar a conocer los resultados estadísticos obtenidos en la aplicación de la Encuesta del Clima y Cultura Organizacional que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, a través de la Dirección General de Desarrollo de la Gestión Pública, coordina en todas las instituciones de Gobierno del Estado, con la finalidad **de identificar las áreas de oportunidad para que se implementen acciones de mejora, las cuales servirán como base para solventar los requerimientos y problemáticas manifestados por los servidores públicos adscritos a las mismas con sus respuestas.**





El **Diagnóstico** está estructurado en **16 categorías de análisis**, cada una compuesta por un conjunto de reactivos o afirmaciones:

1. Recompensas y reconocimientos,
2. Capacitación y desarrollo,
3. Mejora y cambio,
4. Calidad y orientación al usuario,
5. Equidad de género,
6. Comunicación,
7. Disponibilidad de recursos,
8. Calidad de vida laboral,
9. Balance trabajo-familia,
10. Colaboración y trabajo en equipo,
11. Liderazgo y participación,
12. Identidad con la institución,
13. Enfoque a resultados y productividad,
14. Normatividad y procesos,
15. Profesionalización e
16. Impacto de la encuesta en mi institución.





## ESCALA DE MEDICIÓN

Sigue la metodología de la denominada Escala Likert, misma que **mide actitudes o predisposiciones individuales** en contextos sociales particulares.

OPCIÓN DE RESPUESTA	PUNTUACIÓN ASIGNADA
No sabe o no contestó	0
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5





## UNIVERSO DE APLICACIÓN

Para representar la opinión del conjunto de los servidores públicos de Gobierno del Estado desde un punto de vista estadístico se realizó un muestreo aleatorio simple. De tal manera que cada servidor público tuviera igual probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra, y que al mismo tiempo se **garantizara una composición muestral que concuerde con la estratificación por niveles de cargo de la entidad.**

El muestreo aplica los criterios estadísticos más generalizados en el ámbito de la investigación social: **nivel de confianza 95% y margen de error 5%.**








## UNIVERSO DE APLICACIÓN

Se consideraran en el ámbito de aplicación de la encuesta, **todos los trabajadores de base y de honorarios** adscritos a la Administración Pública Estatal.



## SEMAFORIZACIÓN DE LOS DATOS

Las respuestas asignadas en cada pregunta y cada rubro estará indicada de acuerdo a la siguiente clasificación cromática:

PORCENTAJE	SEMAFORIZACIÓN	SITUACIÓN
0 a 59		<b>FOCOS ROJOS.</b> Situación crítica en el aspecto evaluado, con grandes vacíos y deficiencias que requieren atención prioritaria
60 a 80		Notable debilidad en el aspecto evaluado, desarrollos incipientes que requieren fortalecimiento.
81 a 89		En proceso de fortalecimiento del aspecto evaluado, aunque con vacíos y debilidades.
90 a 100		El aspecto evaluado se encuentra en parámetros de excelencia. Sirve de referente para la Gestión Ética y existen buenas prácticas.
OPACIDAD		Personas que respondieron "No Sabe".



## COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

<b>Mandos superiores</b>	<b>59</b>
<b>Directivos</b>	<b>387</b>
<b>Mandos Medios</b>	<b>2011</b>
<b>Operativos</b>	<b>3453</b>
<b>Honorarios</b>	<b>865</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6775</b>







# PROMEDIO GENERAL 2015 (Calificación General)

CALIFICACIÓN GENERAL	82.01
----------------------	-------

La calificación del periodo anterior fue de 85, hay que destacar que son mediciones distintas.

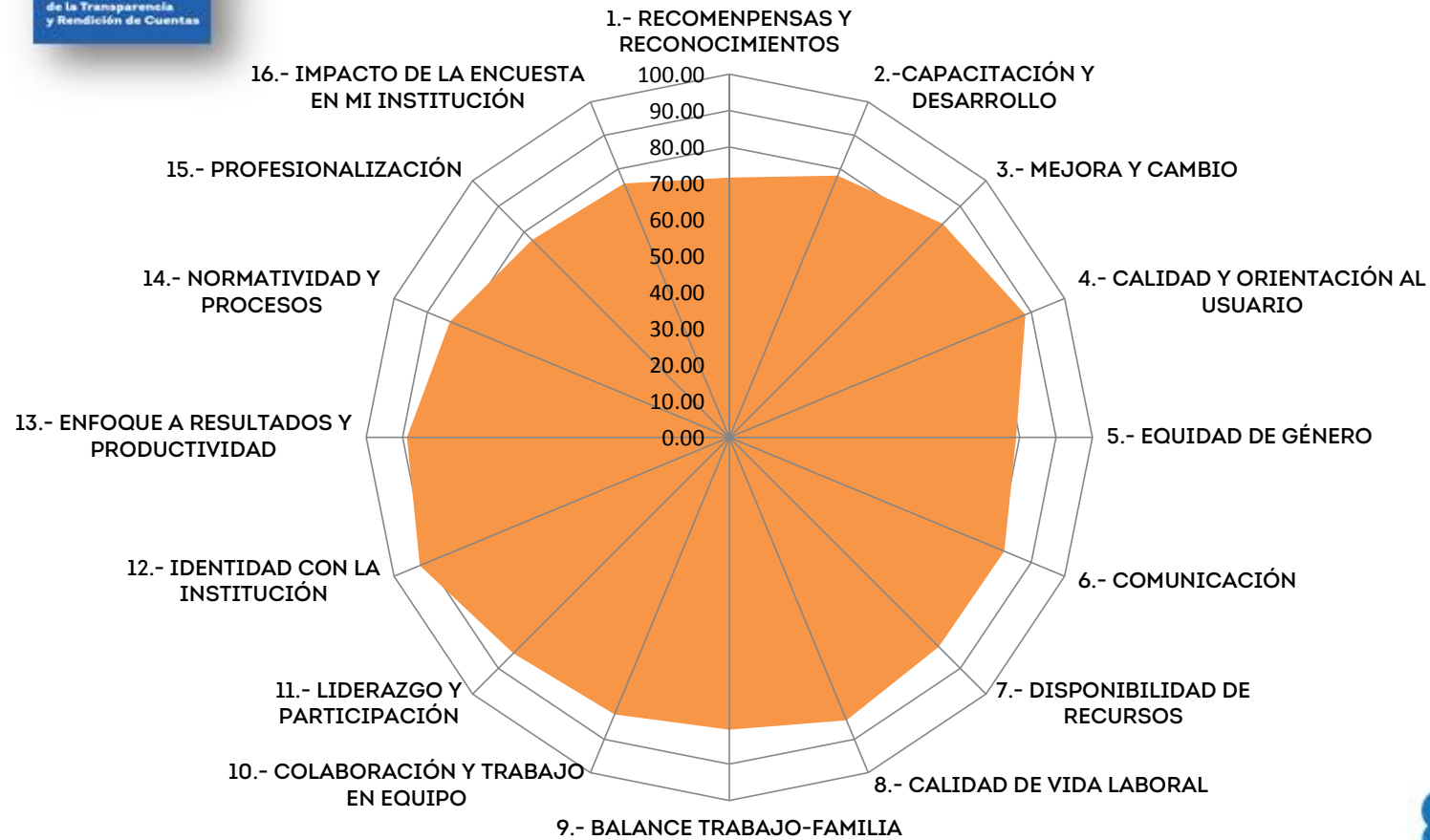


## TABLA GENERAL POR RANGOS TABULARES

FACTORES	MANDOS SUPERIORES	DIRECTIVOS	MANDOS MEDIOS	OPERATIVOS	HONORARIOS	PROMEDIO GENERAL
1.- RECOMENPENSAS Y RECONOCIMIENTOS	89.31	82.25	72.91	70.76	69.42	71.54
2.-CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	92.88	86.47	78.78	78.72	73.30	78.01
3.- MEJORA Y CAMBIO	94.86	90.27	83.95	81.94	82.94	83.15
4.- CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	96.53	93.08	89.65	86.98	87.52	88.29
5.- EQUIDAD DE GÉNERO	94.06	88.61	81.18	76.65	79.58	79.00
6.- COMUNICACIÓN	95.59	90.23	83.41	80.48	82.67	81.98
7.- DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	92.43	88.54	85.05	80.29	78.79	81.59
8.- CALIDAD DE VIDA LABORAL	94.03	88.84	85.47	83.40	84.53	84.35
9.- BALANCE TRABAJO-FAMILIA	91.80	85.17	80.20	80.13	76.90	80.52
10.- COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	95.25	90.01	83.63	82.03	80.97	82.60
11.- LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN	96.36	90.81	84.81	82.61	85.93	84.14
12.- IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	99.10	95.96	93.37	91.15	90.98	92.28
13.- ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD	94.44	92.09	89.59	88.03	89.07	88.81
14.- NORMATIVIDAD Y PROCESOS	93.64	89.01	83.98	82.17	82.67	83.29
15.- PROFESIONALIZACIÓN	93.94	87.08	78.29	74.94	75.67	76.88
16.- IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN	95.48	85.06	76.04	74.19	73.37	75.68



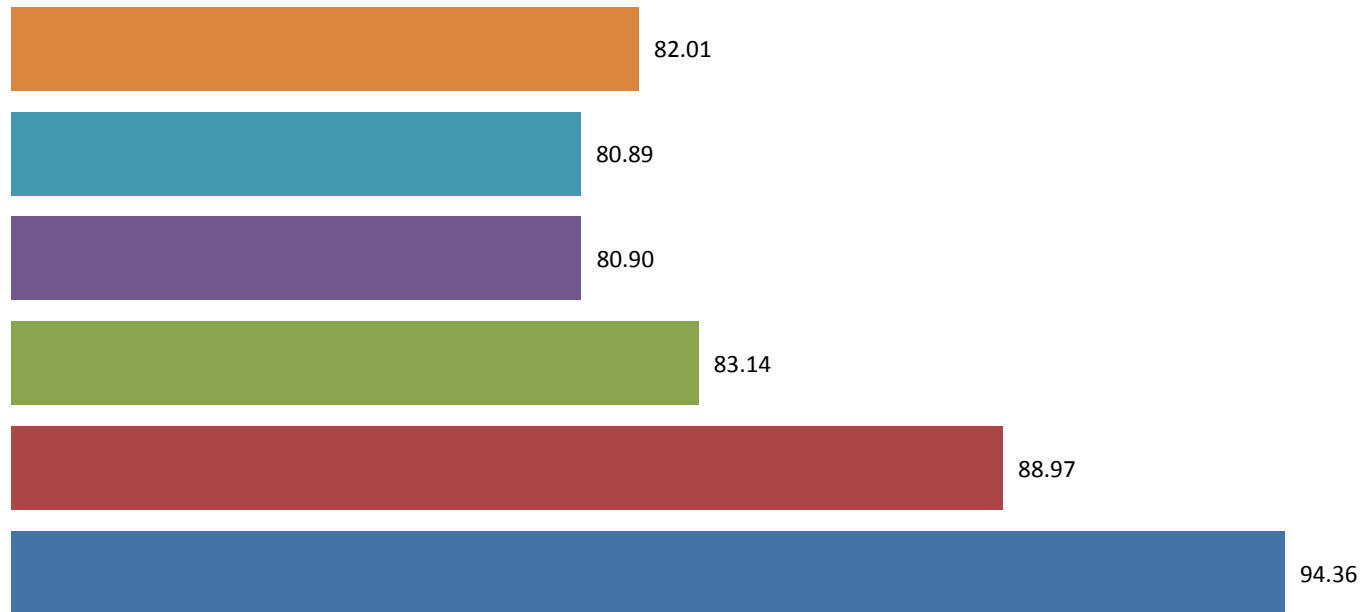
# RESULTADOS GENERALES POR FACTOR



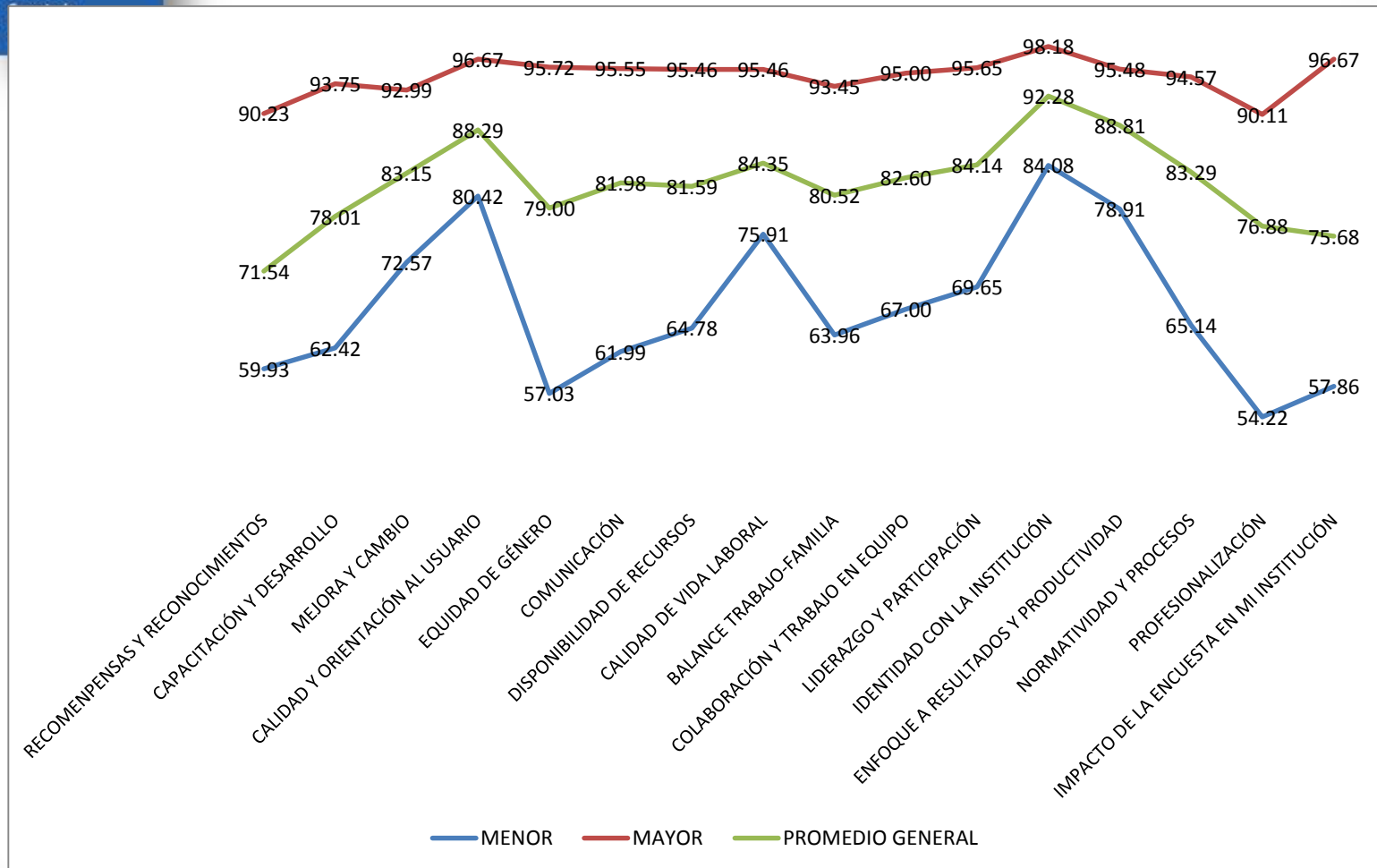


## PROMEDIO POR RANGO TABULAR

■ PROMEDIO GENERAL ■ HONORARIOS ■ OPERATIVOS ■ MANDOS MEDIOS ■ DIRECTIVOS ■ MANDOS SUPERIORES



# CALIFICACIONES GENERALES





# ANÁLISIS POR CATEGORÍAS





## RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS (RANGOS TABULARES)

Recompensas y Reconocimientos	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
En mi área se reconoce el logro de resultados.	0.00	93.22	0.00	86.36	1.34	74.43	1.77	71.9	2.89	73.3
En mi institución hay sistemas de recompensas por resultados.	0.02	75.21	9.04	61.54	16.26	49.16	13.64	53.12	23.47	45.1
Mi jefe me evalúa con base en las metas y actividades previamente acordadas conmigo.	0.00	94.92	1.29	91.96	1.69	86.79	3.21	80.9	4.74	80.7
Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos del área	0.00	93.9	0.78	89.13	1.24	81.26	1.94	77.13	2.54	78.6

PROMEDIO DEL FACTOR **71.54**





## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (RANGOS TABULARES)

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo	0.00	93.9	1.29	86.45	1.04	78.65	1.74	78.31	3.82	74.1
En mi institución hay un programa de capacitación adecuado de acuerdo a mi perfil	0.00	88.47	2.07	79.84	5.12	69.05	5.88	70.43	10.87	63
La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo	0.00	92.2	1.29	86.81	1.89	80.42	2.46	80.04	7.05	74.3
Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada	0.00	96.95	1.81	92.78	2.69	86.99	2.55	86.08	7.05	81.8

PROMEDIO DEL FACTOR **78.01**





## MEJORA Y CAMBIO (RANGOS TABULARES)

MEJORA Y CAMBIO	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
En mi área buscamos nuevas formas de brindar atención eficazmente	0.00	94.58	0.26	93.92	0.50	88.3	0.58	87.21	0.92	86.4
En mi institución existen instrumentos o mecanismos (comités u otros) que captan nuestras sugerencias para mejorar	1.69	91.97	3.10	81.94	8.35	71.7	8.69	70.03	11.45	70.5
Me siento preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar	0.00	96.61	0.00	95.76	0.20	94.12	0.29	92.05	0.58	93
Mi jefe me alienta a ser creativo en el desarrollo de mi trabajo, para lograr los objetivos de la institución.	0.00	96.27	0.00	89.46	0.35	81.68	0.67	78.45	0.35	81.8

PROMEDIO DEL FACTOR **83.15**



## CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO (RANGOS TABULARES)

CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Conozco las necesidades de los usuarios de mi trabajo.	0.00	95.59	0.00	93.33	0.05	91.52	0.67	88.17	0.81	87.5
Mi institución promueve captar las sugerencias de nuestros usuarios.	0.00	96.27	0.78	88.77	3.03	83.22	3.39	80.69	3.93	81.5
El trato que damos en mi área es cordial y respetuoso	0.00	97.29	0.00	96.85	0.00	95.71	0.03	93.72	0.12	94.6
En mi área se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.	0.00	96.95	0.00	93.39	1.44	88.13	1.19	85.35	1.04	86.5

PROMEDIO DEL FACTOR

**88.29**



## EQUIDAD DE GÉNERO (RANGOS TABULARES)

EQUIDAD DE GÉNERO Reactivo	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
En mi institución son inexistentes las situaciones de intimidación o maltrato	1.69	94.7	4.91	88.69	7.36	80.71	7.56	74.05	8.09	78.2
En mi institución existen instalaciones adecuadas para personas con discapacidad	0.00	84.07	1.03	73.45	2.98	69.66	3.56	69.6	3.35	72.9
Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para mujeres y hombres.	0.00	95.93	2.58	93.98	7.16	87.95	7.73	82.97	11.21	83
En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	0.00	98.31	0.78	95.36	5.17	88.12	5.79	83.2	5.90	87.4
En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.	0.00	97.29	2.33	91.56	7.01	79.44	7.88	73.45	8.90	76.4

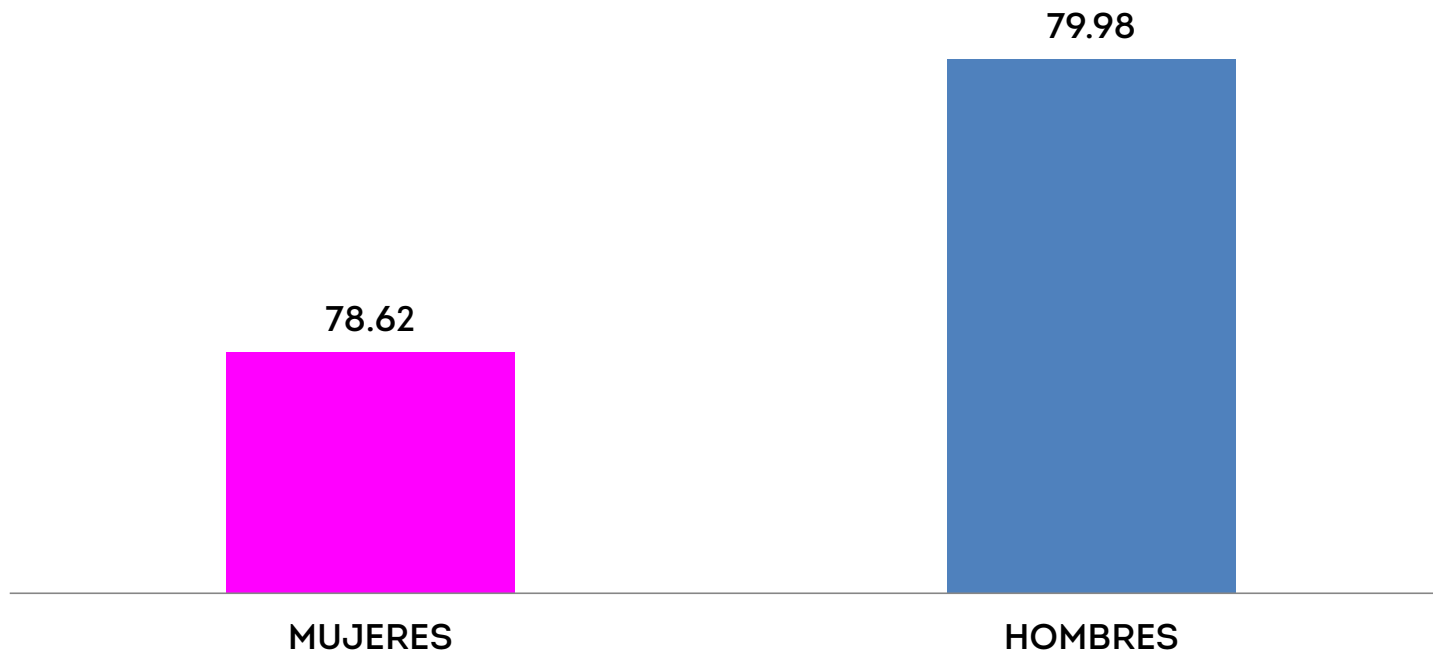
PROMEDIO DEL FACTOR

**79.00**



## PROMEDIO EQUIDAD DE GÉNERO (MUJERES Y HOMBRES)

■ MUJERES ■ HOMBRES



Promedios del factor "Equidad de Género" seleccionando de manera separada hombres y mujeres.



## COMUNICACIÓN (RANGOS TABULARES)

COMUNICACIÓN	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
En mi trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas.	0.00	94.24	0.00	87.13	0.30	81.59	0.93	79.21	0.58	79.3
Mi jefe me informa del objetivo, metas y actividades que tengo que lograr.	0.00	95.93	0.00	92.2	0.10	86.87	0.29	83.12	0.12	86.7
Mis superiores comunican la planeación y metas de la organización.	0.00	96.61	0.00	91.37	0.80	81.76	1.13	79.1	0.69	82

PROMEDIO DEL FACTOR

81.98



## DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (RANGOS TABULARES)

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Cuento con el material y recursos necesarios para el desempeño de mis funciones	0.00	91.53	0.00	88.32	0.05	84.79	0.17	81.07	0.35	80.3
El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.	0.00	93.56	0.00	89.61	0.30	85.91	3.50	79.2	1.97	76.8
Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	0.00	92.2	0.00	87.7	0.10	84.45	0.20	80.59	0.23	79.4

PROMEDIO DEL FACTOR **81.59**



## CALIDAD LABORAL (RANGOS TABULARES)

CALIDAD DE VIDA LABORAL	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	0.00	95.93	0.26	91.75	0.15	89.13	0.14	86.06	0.23	86.6
En mi área el trato entre servidores públicos es respetuoso.	0.00	98.31	0.00	94.99	0.05	92.39	0.46	90.14	0.12	91.8
Me siento feliz haciendo mi trabajo.	0.00	98.31	0.00	94.78	0.00	92.37	0.14	92.04	0.12	92.2
En mi trabajo no existen situaciones que me causen estrés o tensión.	0.00	82.37	0.00	73.95	0.30	69.36	0.64	66.99	0.35	68.5
Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad	0.00	95.25	0.26	88.75	3.43	84.09	2.43	81.76	3.93	83.4

**PROMEDIO DEL FACTOR** **84.35**

## BALANCE TRABAJO FAMILIA (RANGOS TABULARES)

BALANCE TRABAJO-FAMILIA Reactivo	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.	0.00	83.05	0.00	77.57	0.00	76.5	0.20	80.26	0.23	77.7
Mi institución informa de manera adecuada sobre la prestaciones y beneficios a los que tengo derecho.	0.00	96.61	0.26	89	0.55	81.82	0.96	78.59	5.43	69.5
Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	0.00	99.66	0.00	95.92	0.94	91.12	1.22	87.61	2.20	89
Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi institución.	0.00	89.83	4.65	80.26	7.36	72.98	8.11	70.98	6.82	70.2
En mi área se respeta el horario de trabajo.	0.00	89.83	0.00	83.1	0.20	78.58	0.26	83.21	0.58	78.1

PROMEDIO DEL FACTOR

**80.52**



## COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO (RANGOS TABULARES)

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
En mi área se promueve trabajaren equipo.	0.00	97.29	0.00	93.64	0.20	86.53	0.35	84.12	0.12	85.8
En mi área recibimos capacitación para trabajar en equipo	0.00	89.83	0.52	80.1	1.29	71.37	1.39	72.36	3.01	66.9
Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	0.00	98.31	0.00	95.35	0.55	91.5	1.22	88.89	1.04	89
En mi área se trabaja en equipo.	0.00	95.59	0.00	90.96	0.25	85.11	0.35	82.74	0.12	82.2

PROMEDIO DEL FACTOR **82.60**

## LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN (RANGOS TABULARES)

LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN Reactivo	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.	0.00	97.63	0.00	91.37	0.10	86.7	0.20	84.52	0.12	87.2
Mi jefe es un servidor público ejemplar.	0.00	96.61	0.78	91.41	3.03	84.02	3.59	81.92	2.08	85.5
Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.	0.00	95.93	0.26	91.44	0.50	85.81	1.22	83.47	0.23	86.9
Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades.	0.00	95.25	1.03	89.04	1.64	82.73	2.64	80.55	1.85	84.1

PROMEDIO DEL FACTOR **84.14**



## IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN (RANGOS TABULARES)

IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Reactivo										
Mi institución es el mejor lugar para trabajar.	0.00	97.29	0.00	92.87	0.80	89.17	1.16	87.51	1.62	86.2
Me siento orgulloso de ser parte de mi institución.	0.00	100	0.00	97	0.00	94.39	0.29	92.28	0.58	92.7
Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	0.00	100	0.26	98.01	0.10	96.56	0.43	93.66	0.35	94.1

PROMEDIO DEL FACTOR

92.28



## ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD (RANGOS TABULARES)

ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Conozco el impacto del trabajo de mi institución.	0.00	98.98	0.00	97.05	0.45	94.06	1.36	89.97	0.46	91.9
La estructura de mi área es la adecuada para cumplir con nuestros objetivos.	0.00	87.46	0.00	83.88	0.75	82.1	1.36	84.19	0.69	83.9
Me siento comprometido a lograr buenos resultados en mi trabajo.	0.00	99.32	0.00	98.81	0.00	97.63	0.12	95.61	0.12	96.8
En mi área logramos obtener mejores resultados sin incrementar el gasto.	0.00	96.61	0.52	93.37	2.19	89.61	3.85	86.64	2.66	88.3
El área de recursos humanos da buen servicio al personal de mi institución.	0.00	89.83	0.52	87.36	1.99	84.52	2.75	83.72	3.12	84.5

**PROMEDIO DEL FACTOR 88.81**

## NORMATIVIDAD Y PROCESOS (RANGOS TABULARES)

NORMATIVIDAD Y PROCESOS	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales	0.00	90.85	0.52	87.15	3.28	84.49	5.44	83.1	4.86	84.5
Los procedimientos de mi institución están actualizados.	0.00	92.2	0.26	86.93	4.72	82.07	6.89	82.12	5.55	82.2
Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	0.00	96.61	0.26	94.59	2.19	89.71	4.11	84.88	3.58	85
En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo	0.00	94.92	0.78	87.37	3.88	79.66	4.72	78.57	4.39	79

PROMEDIO DEL FACTOR **83.29**

## PROFESIONALIZACIÓN (RANGOS TABULARES)

PROFESIONALIZACIÓN	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
En mi institución el proceso de ingreso para ocupar una plaza vacante es claro y transparente.	0.00	96.27	1.81	88.92	7.51	79.1	9.53	75.03	10.29	75.8
Los servidores públicos de carrera contribuyen a que los cambios de administración se den en forma eficiente.	1.69	91.97	4.39	88.14	9.45	81.01	13.09	76.27	13.06	76.7
El Servicio Profesional de Carrera mejora la administración pública.	1.69	91.28	4.13	85.91	8.45	80.64	12.40	78.36	10.64	77.2
Cuando existe una vacante en mi institución, primero se busca la promoción interna.	0.00	94.24	4.65	82.7	10.64	69.44	13.15	65.62	15.26	68.3
En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización.	0.00	95.93	1.55	89.74	4.28	81.24	5.44	79.42	5.78	80.3

PROMEDIO DEL FACTOR

**76.88**

## IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN (RANGOS TABULARES)

IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN	Mandos Superiores		Directivos		Mandos Medios		Operativos		Honorarios	
	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%	Op	%
Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.	0.00	95.59	2.33	82.67	11.14	71.63	13.90	69.19	19.65	67
Participo en las acciones de mejora de clima y cultura organizacional de mi institución.	0.00	95.93	2.07	87.31	4.23	79.9	4.29	78.1	6.01	77.8
Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y cultura organizacional.	0.00	94.92	2.84	85.19	6.66	76.59	7.99	75.27	10.52	75.4

PROMEDIO DEL FACTOR

**75.68**



## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

- En relación con la calificación por factor obtenida al interior del organismo se recomienda tener iniciativas prioritarias en cada una de los factores más bajos (focos de atención).
- Se recibieron comentarios a la encuesta, mismos que se transcriben literalmente en el texto.
- La información detallada de las variables más representativas consideradas en la encuesta aplicada, ha sido incorporada para su presentación en cada uno de los apartados correspondientes, que integran el presente documento, simplificando su análisis mediante su presentación a través de gráficas y tablas.
- Como conclusión general puede considerarse, que por la participación de los servidores públicos por rango tabular **los resultados obtenidos son representativos y reflejan en gran medida el clima organizacional de la institución**, por lo cual puede tomarse como referencia para el establecimiento e implementación de acciones de fortalecimiento o mejora en algunos de los factores que fueron valorados como poco satisfactorios y que permitirán mejorar las condiciones del clima laboral y por ende la eficiencia y calidad de la operación institucional.







# MEDICIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2015







































