



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA TAPIA

TRABAJO, PAZ Y PROGRESO

Lic. Darío Castillo Lugo

Ministro Ministerio de Administración Pública (MAP)

Su despacho.

Distinguido Licenciado Darío Castillo Lugo: En el marco de las actividades que estamos desarrollando con miras a fortalecer nuestra institución y desarrollar de manera integral una gestión modelo, apegada a las normas y mandatos del Ministerio que usted dirige; tenemos a bien remitirle el primer informe de los avances del plan de mejora correspondiente al periodo 2020-2021, el cual surge del autodiagnóstico en la aplicación de la guía bajo el modelo CAF.

Las áreas de mejoras sobre las cuales trabajamos en esta ocasión fueron las siguientes:

AREA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA
1. No promovemos los servicios que brinda la alcaldía al municipio.	1. Promover los diferentes servicios mediante las redes sociales y portal web.
2. No contamos con Plan de Capacitación Actualizado	2. Capacitar el personal partiendo de la detección de necesidades de capacitación.
3. Reestructurar consejo de desarrollo económico	3. Reunión y taller socializando con las instituciones
4. No se realizan encuestas trimestrales a los empleados de la alcaldía.	4. Realizar encuestas para medir la calidad de los servicios y el trabajo
5. No hemos realizado Encuesta de Clima Organizacional.	5. Implementar Encuesta de Clima Organizacional.

Aprovechamos la ocasión para reiterar nuestro agradecimiento al acompañamiento técnico por parte de ustedes en todos los procesos.

Atentamente;


HOGER DE LEON
ALCALDE



1. Promover por la página web del ayuntamiento Municipal los servicios que ofrece nuestra institución. Se actualizó la sección de servicios en la página web, se publicaron los servicios en las redes sociales.



Acceso a información Municipal (OAIM)

-Servicios de Libre información y Transparencia.



Planeamiento Urbano

Tarifa modificada para cobros por tramitación y estudio de expedientes y planos sometidos a la división del planeamiento urbano del...



Policía municipal

-Patrullaje y Protección Ciudadana.



Limpieza y desechos sólidos

-Servicios de Limpieza y recogida de desechos sólidos



Ornato y Medio Ambiente

-Servicios de Limpieza y Saneamiento



Catastro municipal

Aquí debes colocar una descripción breve del servicio.



Servicios gestión comercial de aseo

Aquí debes colocar una descripción breve del servicio.

3. Consejo de Desarrollo Municipal-Consejo Económico y Social

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA TAPIA**
TRABAJO, PAZ Y PROGRESO

RESOLUCION No. 07-2020

15/09/2020.



CONSIDERANDO: Que el Art. No. 2 de la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios establecen que el Ayuntamiento constituya la entidad política Administrativa básica del estado dominicano, que se encuentra agendada en el Territorio determinado que le es propio. Como es tal es una persona jurídica descentralizada, que goza de autonomía política, fiscal, administrativa y funcional. Gestora de los intereses propios de la colectividad local, con un Patrimonio propio y con capacidad para realizar todos los actos jurídicos que fueren necesarios y útiles Para garantizar el desarrollo sostenible de sus habitantes y el cumplimiento de sus Fines en la forma y con las condiciones que la Constitución y las Leyes lo determinen.

CONSIDERANDO: Que el Art. 15 de la Ley 112 de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 propone la participación social como política transversal y establece que la Misma deberá promoverse en la formulación, ejecución, auditoría, y evaluación de la Política pública, mediante la creación de espacios y mecanismos institucionales que faciliten la corresponsabilidad ciudadana, la equidad de género, el acceso a la información, la transparencia, la rendición de cuentas, la veeduría social y la fluidez en las relaciones estado sociedad.

CONSIDERANDO: Que el artículo 6 y 18 la Ley 176-07 promueve la participación de los Municipios como uno de los 12 principios en lo que se basa, lo cual es frecuentemente reiterado en aquellos Artículos relacionados con la competencia municipales propias, Así como las coordinadas y compartidas; y que en el título XV, dedicado a la Participación ciudadana esta Ley norma lo concerniente al acceso a la información, las Vías y órganos de participación ciudadana en la gestión municipal y todo lo relativo al Presupuesto participativo municipal.

CONSIDERANDO: Que la participación ciudadana en la gestión municipal esta normada en los Artículos 236 al 235 de la Ley 176-07 en lo que se abordan el enfoque de género en los procesos participativos, el apoyo que deberán brindar los ayuntamientos para fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil y el impulso que deben dar los gobiernos locales a la participación de la sociedad civil en la gestión municipal, la Determinación de las vías de participación ciudadana, así como los órganos Municipales de participación.

C/Chico Cepeda Esq. María Trinidad Sanchez #10, Tel.: 809-574-3003
Inf@ayuntamientovillatapia.gov.do | ayuntamientovillatapia.gov.do | RNC 40700007-1

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA TAPIA**
TRABAJO, PAZ Y PROGRESO

CONSIDERANDO: Que el Artículo 231 de la Ley 176-07 establece el Consejo Económico y Social Municipal como órgano municipal de participación ciudadana asociado a la planificación municipal definido en el artículo 252 como un órgano de carácter Consultivo, integrado por miembros del Ayuntamiento, y representantes de las Organizaciones de la sociedad civil, cuya finalidad consiste en propiciar la participación Ciudadana y comunitaria en los procesos de desarrollo de políticas públicas, de Planificación y en la toma de decisiones para la gestión municipal, estableciendo que su organización, funcionamiento y competencias de estos consejos estará regulado por la resolución municipal.

CONSIDERANDO: Que tanto la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios en su Artículo 123, como la Ley 498-06 del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública en su Artículo 34 y siguientes, establecen como órgano de participación en los Procesos de planificación del desarrollo municipal al Consejo Económico y Social Municipal.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana.

VISTA: La Ley No. 200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública.

VISTA: La Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo de 2030.

VISTA: La Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.

VISTA: La Ley No. 498-06 del Sistema de Planificación e Inversión Pública.

VISTO: El reglamento de aplicación No.1 para la Ley 498-06 de Planificación e Inversión Pública.

El Consejo de Regidores, en uso de facultades legales:

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar como efecto aprueba la creación de Consejo Económico y Social Municipal de Villa Tapia, conformado por 11 miembros, detallados Como sigue:

1. Alcalde Vila Tapia, Heger Del Eden
2. Presidente Consejo de regidores, Félix García
3. Junta de vecinos, Fernando castillo
4. Organizaciones Comunitarias, Francisco José
5. Sector Educación, Robinson Hidalgo
6. Sector Producción, David Campos



C/Chico Cepeda Esq. María Trinidad Sanchez #10, Tel.: 809-574-3003
Inf@ayuntamientovillatapia.gov.do | ayuntamientovillatapia.gov.do | RNC 40700007-1

**AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA TAPIA**
TRABAJO, PAZ Y PROGRESO

7. Iglesia Católica, Moraima Duran.

8. Iglesia Evangélica, Pascasio Rosa.

9. Sector Deporte, Ransly Sánchez

10. Sector cultura, Yasury Núñez

10. Seguridad Ciudadano, Defensa Civil, Cruz Roja, Bomberos, José Alcántara.

11. Sector Juventud, José Luis Ovalles

13. Asociación para el Desarrollo de Villa Tapia, Sector Social Mirian Guzmán.



ARTICULO SEGUNDO: Autorizar como al efecto autoriza a la administración a iniciar los Trámites de la coordinación PARA ACTUALIZAR EL PMD con la Dirección General de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (DGDOT) para la inclusión del Consejo Económico y Social Municipal de este Municipio en el sistema nacional de Planificación e inversión Pública, acorde con el Artículo 325 de la Ley 176-07 párrafo del I al IV.

DADO EN EL AYUNTAMIENTO DE VILLA TAPIA PROVINCIA HERMANAS MIRABAL,
REPUBLICA DOMINICANA, LOS QUINCE (15) DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTE (2020).

Atentamente


Félix García
Presidente del gobierno



C/Chico Cepeda Esq. María Trinidad Sanchez #10, Tel.: 809-574-3003
Inf@ayuntamientovillatapia.gov.do | ayuntamientovillatapia.gov.do | RNC 40700007-1

4. Creamos un formulario en línea por el cual vamos a medir el desempeño de trabajo de cada empleado, mediante formularios de Google.



EVALUACION DE DESEMPEÑO AYUNTAMIENTO DE VILLA TAPIA

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CALIDAD TRIMESTRE1

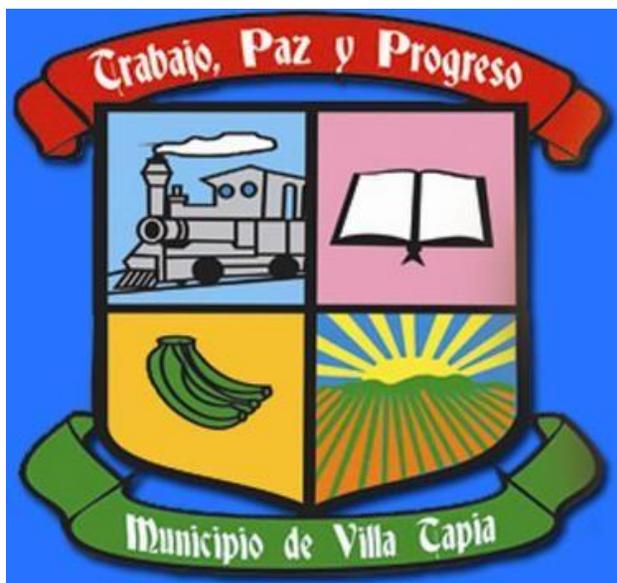
Nombre *

Texto de respuesta corta

Correo electrónico

Texto de respuesta corta

Menciona una de las cosas más importantes que desempeña en su cargo y que haría para mejorarlo *



Ayuntamiento de Villa Tapia

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Enero/ 2021

Santo Domingo, D. N.
enero 2021

Tabla de contenido

Estructura del Informe:	3
Sección I. Introducción:	4
Sección II: Demografía del grupo seccionado	4
Sección III: Definiciones:	5
¿Qué es el clima Organizacional?	5
¿Para qué sirve la encuesta de clima Organizacional?	5
Objetivo General	5
Objetivos de la aplicación de la encuesta de clima:	5
Instrumento de Evaluación:	6
Escala de Valoración y aspectos a evaluar	6
Proceso de la encuesta (Metodología)	9
Sección IV. Análisis de los Datos:	11
Presentación de resultados	11
1. Reconocimiento Laboral	11
2. Capacitación Especializada y Desarrollo	12
3. Mejora y Cambio	13
4. Calidad y Orientación al Usuario	14
5. Equidad y Género	15
6. Comunicación	16
7. Disponibilidad y Recursos	17
8. Calidad de Vida Laboral	18
31. Balance Trabajo Familia	19
10. Colaboración y Trabajo en Equipo	20
11. Liderazgo y Participación	21
12. Identidad con la Institución y Valores	22
27. Austeridad y Combate a la Corrupción	23
14. Enfoque a Resultados y Productividad	24
15. Normatividad y Proceso	25
16. Servicio Profesional de Carrera	26
17. Impacto de la Encuesta en mi Institución	26
18. Uso de la Tecnología	27
Distribución de frecuencias	28
Sección V: Reflexiones y Recomendaciones	43
Interpretación de data por dimensiones	43
Puntos para el mejoramiento del Clima y la Cultura Organizacional	50
Encuesta de Clima Organizacional Tabulada y Graficaciones de Datos Generales	51-57

Estructura del Informe:

Este informe está compuesto por cinco secciones principales: Introducción, Demografía del Grupo seleccionado, Definiciones, Evaluación y presentación de los resultados, y Recomendaciones.

Sección I. Introducción:

Donde se describe brevemente los objetivos de la evaluación, las variables o competencias evaluadas y la metodología de aplicación de la encuesta.

Sección II: Demografía del grupo seccionado:

En esta sección describimos el grupo o departamento seleccionado a participar en el proceso de entrevista de clima.

Sección III. Definiciones:

En esta parte estamos detallando algunos términos vinculados directamente con el clima organizacional. El Objetivo General de la Encuesta y los Objetivos Específicos.

Sección IV. Evaluación y Presentación de los resultados:

En esta sección se describe la metodología utilizada para la aplicación del instrumento y la forma en que fueron analizados los resultados obtenidos, identificando así las brechas entre la situación actual y el deber ser.

Sección V: Recomendaciones:

En esta sección presentaremos las posibles recomendaciones de lugar según los resultados por indicadores.

Sección I

Introducción:

El presente documento contiene el informe final del diagnóstico del clima organizacional realizado en el Ayuntamiento Villa Tapia, cuyos resultados son manejados a través de conclusiones globales.

Los resultados fueron obtenidos a través de la aplicación de una encuesta de clima y cultura organizacional, utilizando un cuestionario digital en pantalla, del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP. Dichos resultados se analizaron de acuerdo a una evaluación cualitativa y cuantitativa de 18 dimensiones, las cuales inciden en el clima y la cultura organizacional.

La escala utilizada es de 1 a 5, en donde 1 representa la manera más deficiente en que los factores pueden manifestarse o ser percibidos, y el 5 la manifestación ideal o deseable, con la intención de identificar cuáles son las fortalezas (puntos fuertes, logros, ventajas, estados ideales, clima organizacional excelente, bueno o aceptable, etc.), y las debilidades (causas o percepciones de insatisfacción y/o desmotivación, desventajas, ambiente organizacional poco gratificante, etc.).

La realización de esta Encuesta de Clima proporcionará información precisa y útil para la institución, ya que de la misma se puede obtener una retroalimentación por parte de los/a colaboradores/as/a, con respecto a la institución, sus procesos, normas y procedimientos, ambiente de trabajo, sentido de pertenencia de los/a colaboradores/as/a, entre otros.

Además de que por medio de este instrumento podemos identificar directamente las acciones por las cuales podemos retener los talentos y puestos claves de la institución, anticipándonos proactivamente a la problemática de un ambiente laboral negativo para los/as colaboradores/as.

Sección II

Demografía del grupo seccionado:

La muestra seleccionada para la aplicación del estudio de clima organizacional representa los niveles y grupos ocupacionales clasificados según Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo, Grupo Ocupacional I, II, III, IV y V.

Incluye todas las áreas que conforman la institución, directivo, asesor, apoyo y sustantivas u operativas.

Sección III

Definiciones:

¿Qué es el clima Organizacional?

El Clima Organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

¿Para qué sirve la encuesta de clima Organizacional?

Esta sirve para medir la percepción tanto positiva, como negativa de los/las colaboradores/as en relación a las condiciones que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y las valoraciones motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, carga laboral, etc.).

Objetivo General:

Identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los/la colaboradores/as tienen dentro de la institución y la institución sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los/las colaboradores/as/a, como en la estructura organizacional.

Objetivos de la aplicación de la encuesta de clima:

1. Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los/las colaboradores/as para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
2. Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
3. Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
4. Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
5. Corregir comportamientos de los responsables de dirigir, supervisar y coordinar las labores en la entidad y personal colaborador supervisado en general.

Instrumento de Evaluación:

La encuesta de Clima que utilizamos fue desarrollada tomando en cuenta los factores organizacionales que pueden influir en el comportamiento de los/las colaboradores/as, los cuales lo dividimos en 18 dimensiones:

Factores / Dimensiones	
1	Reconocimiento Laboral
2	Capacitación Especializada y Desarrollo
3	Mejora y Cambio
4	Calidad y Orientación al Usuario
5	Equidad y Genero
6	Comunicación
7	Disponibilidad y Recursos
8	Calidad de Vida Laboral
31	Balance Trabajo Familia
10	Colaboración y Trabajo en Equipo
11	Liderazgo y Participación
12	Identidad con la Institución y Valores
27	Austeridad y Combate a la Corrupción
14	Enfoque a Resultados y Productividad
15	Normatividad y Proceso
16	Servicio Profesional de Carrera
17	Impacto de la Encuesta en mi Institución
18	Uso de la Tecnología

Escala de Valoración: Frecuencia	Esc.
Muy en Descuerdo	1
En Descuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Aspectos a Evaluar:

Reconocimiento Laboral.- Es un conjunto de prácticas diseñadas con miras a exaltar y premiar públicamente o en privado a los colaboradores en las instituciones, con la finalidad de cultivar y fortalecer el comportamiento y las conductas positivas alineándolas a las estrategias institucionales y al desarrollo del potencial humano de colaboración. Es por ende que en este estudio de clima organizacional se toma en cuenta esta dimensión y se realizaron algunas consultas en este tenor.

Capacitación Especializada y Desarrollo.- El desarrollo de las capacidades es el principal activo de las entidades prestadoras de servicios, y su especialización a través de capacitaciones y adiestramiento no es un lujo sino una inversión para la mejora continua y la garantía del cumplimiento de la misión institucional.

Mejora y Cambio.- Esta dimensión está íntimamente relacionada con los procesos de transformación e innovación renovadora de las organizaciones, la búsqueda de nuevas formas de dar los servicios al ciudadano cliente, el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación en el entorno laboral, y por qué no decir la integración e identificación de los colaboradores en el proceso de transformación institucional.

Calidad y Orientación al Usuario.- La calidad y la orientación al usuario están correlacionadas ya que la calidad es definida por el cliente o usuario del servicio, es por ende que para conocer el nivel de calidad de los servicios que ofrecemos es imprescindible conocer las especificaciones y las expectativas de los usuarios clientes. Desde la óptica del servicio al ciudadano cliente o usuario las especificaciones son orientadas a las expectativas de los clientes usuarios, razón de ser de la organización. Esta dimensión procura ver esa perspectiva que se posee en el tenor antes mencionado.

Equidad y Género.- La equidad y el género al ser transfundidas en equidad de género señala que tantos hombres como mujeres son iguales ante la ley, toda persona sin distinción de sexo poseen los mismos derechos y obligaciones frente al Estado y la sociedad en su conjunto. Igualdad de derechos y oportunidades, pero también igualdad de deberes y responsabilidades.

Comunicación.- Es uno de los procesos más importantes en la interacción social, el ser humanos comunica pensamientos y emociones, es por ende que al referirnos a la comunicación partiendo de lo individual como ente humano lo extrapolamos a la comunicación organizacional, la cual implica el comportamiento y la cultura del ente social en grupo organizados. Para esta comunicación organizacional la dimensionamos entres esferas, entre las cuales está la informativa, afectiva colaborativa y estratégica que se alinea a la misión de la organización.

Disponibilidad y Recursos.- La correcta distribución y manejo de los recursos, la pulcritud y el buen uso de aquello que es puesto a disposición para la realización de los trabajo agregando un valor que eleve la calidad de los servicios; ser eficientes y eficaces aplicando los principios de la economía, que llama a la creación de riqueza y valor a través de bienes escasos.

Calidad de Vida Laboral.- Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, en qué medida los colaboradores se sienten bien en sus entornos laborales, la seguridad, reducción del estrés entre otros aspectos.

Balance Trabajo Familia.- Este balance debe existir para poder compensar no solo el aspecto laboral si no el familiar, ser lo más eficiente que se puedas durante la horas en el trabajo así evitas llevar trabajo a casa, pero si aun así tienes que trabajar en casa, hacerlo mientras los hijos duermen. Es dedicar a la familia un tiempo de calidad aunque carezcas de la cantidad.

Colaboración y Trabajo en Equipo.- Los trabajos colaborativos normalmente arrojan grandes fortalezas para las instituciones, la integración de fuerzas individuales, aprovechando las capacidades de cada integrante logran que el trabajo se simplifique, el trabajo en equipo es la correlación de fuerzas en un mismo sentido para alcanzar objetivos comunes definidos o metas.

Liderazgo y Participación.- El líder es la persona que dirige, orienta o conduce a un conjunto de personas hacia un determinado resultado, es aquel que crea espacios de desarrollo de las personas, es un formador de nuevos líderes, posee la capacidad de influir en los demás a través del convencimiento y la iniciativa, va dando ideas y el grupo las toma porque decide hacerlo. Apoyan la organización y se preocupa por el bienestar de los demás, casi sin que se den cuenta los demás

le delegan la conducción, escuchan sus opiniones y confían en él. El líder participa de forma proactiva y crea los espacios para que el equipo tenga el mismo protagonismo de participación.

Identidad con la Institución y Valores- La **Identidad organizacional** como la base inconsciente de la cultura organizacional. Específicamente es la totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional. Si bien la **identidad organizacional** está influenciada por el pensamiento consciente: la forma en que se relacionan los individuos en el trabajo está en principio motivada por pensamientos y sentimientos inconscientes. Su nacimiento depende de la transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional. En ese tenor los valores identifican y diferencian los comportamientos ante el entorno de la organización, la identidad hace de los valores parte de la esencia y el sentir de los colaboradores.

Austeridad y Combate a la Corrupción.- Esta dimensión evalúa la percepción del servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

Enfoque a Resultados y Productividad.- Permite evaluar la percepción del servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

Normatividad y Proceso.- Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.

Servicio Profesional de Carrera.- Permite evaluar la percepción del servidor público sobre el cumplimiento del servicio profesional de carrera apegado estrictamente a la ley vigente.

Impacto de la Encuesta en mi Institución.- Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo su institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta y promueve acciones de mejora.

Uso de la Tecnología.- Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo su institución hace un adecuado uso de las herramientas y equipos tecnológicos en la consecución de resultados.

Metodología (Proceso de la Encuesta):

La metodología utilizada en el estudio fue mixta Cuantitativa y Cualitativa; se aplicaron cuestionarios, a través de un sistema informático denominado Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública SECAP, a una población de 114 empleados, entre directivos y supervisados del Ayuntamiento de Villa Tapia, de los cuales 20 respondieron la encuesta y 94 faltaron por completar, para un total de 82.46 % de abstención.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 315,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo.

K	1.65	1.96	2,58
Nivel de confianza	90%	95%	99%

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Ejemplos:

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Esta fórmula está integrada en la herramienta de cálculo de muestreo en el sistema SECAP, facilitando el desarrollo del cálculo muestral.

La escala utilizada es de 1 a 5, en donde 1 representa la manera más deficiente en que los factores pueden manifestarse o ser percibidos, y el 5 la manifestación ideal o deseable, con la intención de identificar cuáles son las fortalezas (puntos fuertes, logros, ventajas, estados ideales, clima organizacional excelente, bueno o aceptable, etc.), y las debilidades (causas o percepciones de insatisfacción y/o desmotivación, desventajas, ambiente organizacional poco gratificante, etc.).

Los resultados arrojados en el estudio son el fruto de la percepción que al momento de aplicación de la encuesta poseían los consultados, expresiones cualitativas que luego fueron llevadas a datos cuantitativos para fines de análisis.

Para el análisis cuantitativo fue calculada la frecuencia de respuesta de cada consultado por afirmación, por dimensión, formando una tabla de data tabulada.

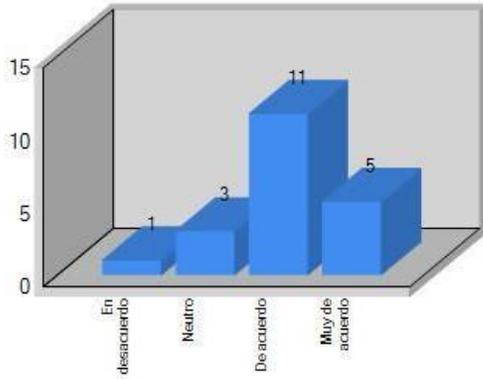
Los resultados se muestran a través de gráficas, partiendo de un análisis general de los datos suministrados y llegando al análisis particular por dimensión evaluada.

La figura de abstención refleja el diferencial entre el muestreo y los encuestados.

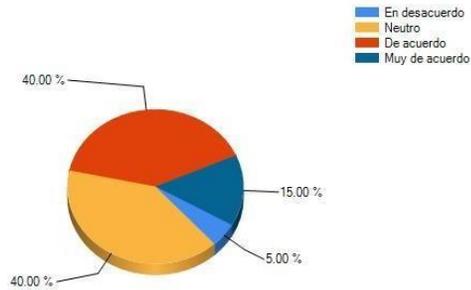
Sección IV. Análisis de los Datos (resultados y valoraciones):

Reconocimiento Laboral:

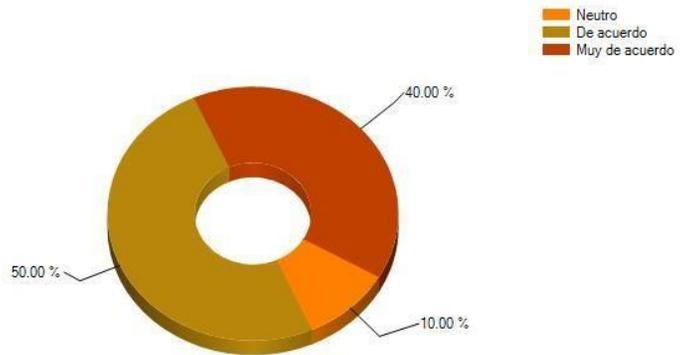
Pregunta 1 - En mi área se reconoce el logro de resultados.



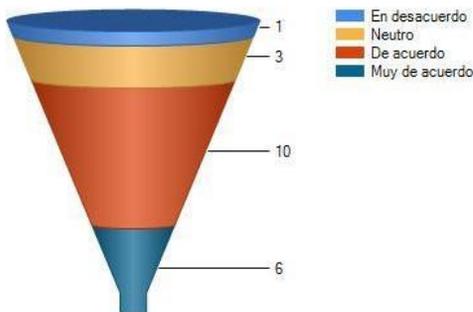
Pregunta 16 - En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal.



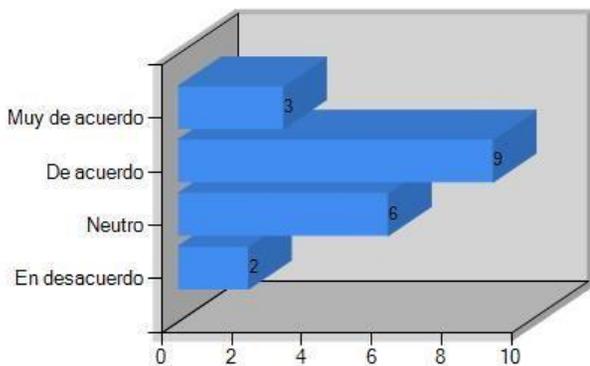
Pregunta 46 - Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros.



Pregunta 32 - Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas.

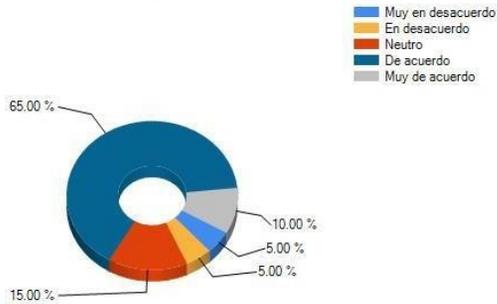


Pregunta 64 - Mi institución cuenta con un Sistema de compensación y beneficios.

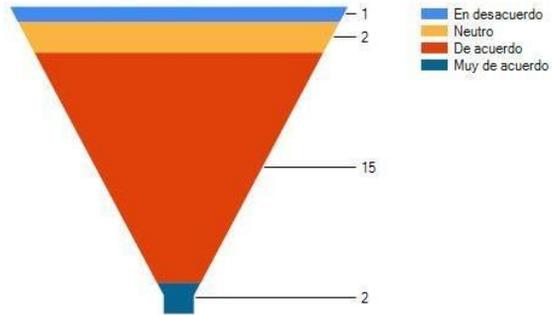


Capacitación especializada y desarrollo

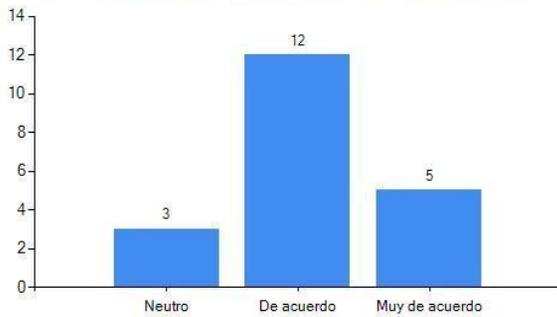
Pregunta 2 - La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.



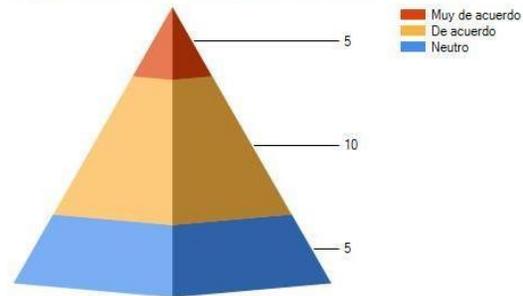
Pregunta 17 - En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.



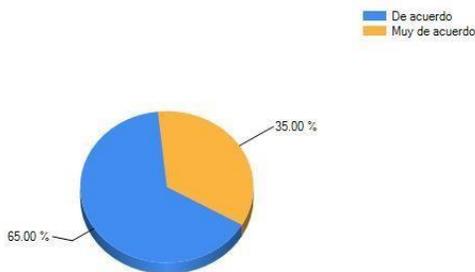
Pregunta 47 - Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado.



Pregunta 33 - Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.

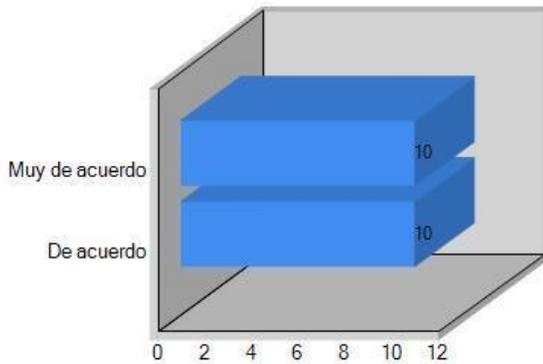


Pregunta 67 - En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización.

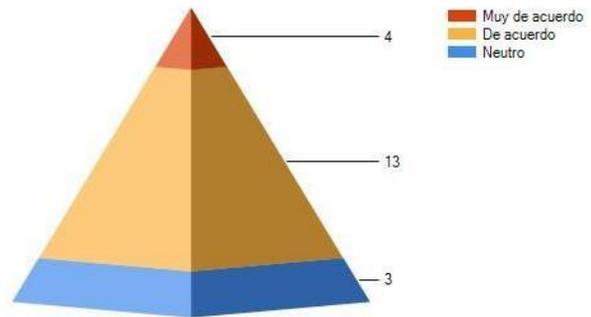


Mejora y cambio

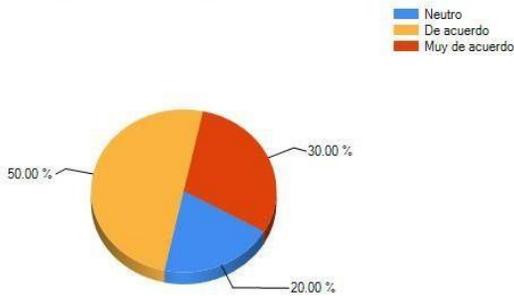
Pregunta 3 - En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios.



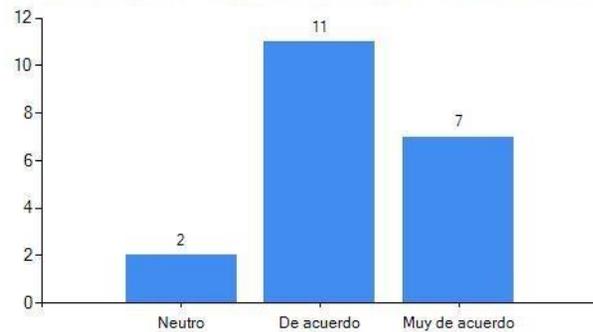
Pregunta 18 - En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.



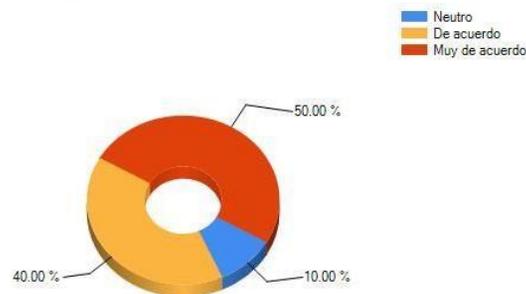
Pregunta 31 - Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución.



Pregunta 34 - Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar.

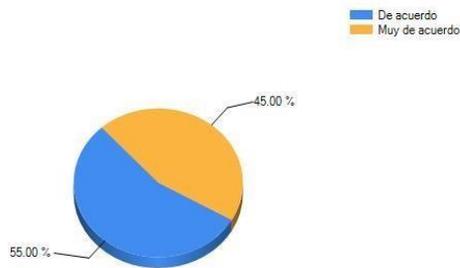


Pregunta 48 - Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.

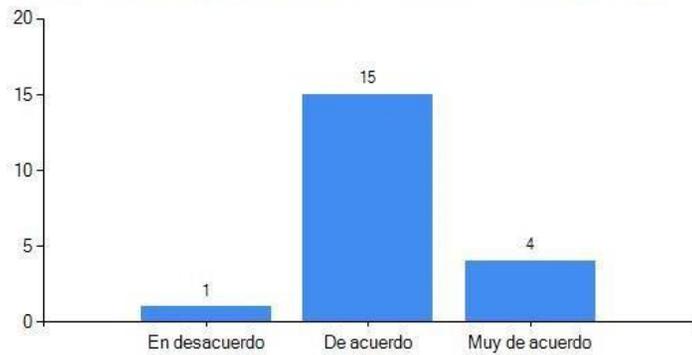


Calidad y orientación al usuario

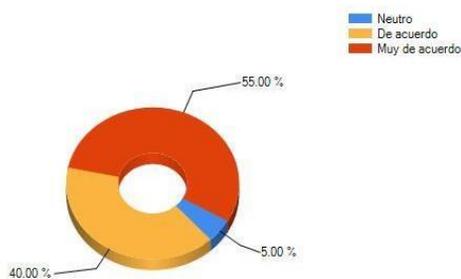
Pregunta 4 - Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo.



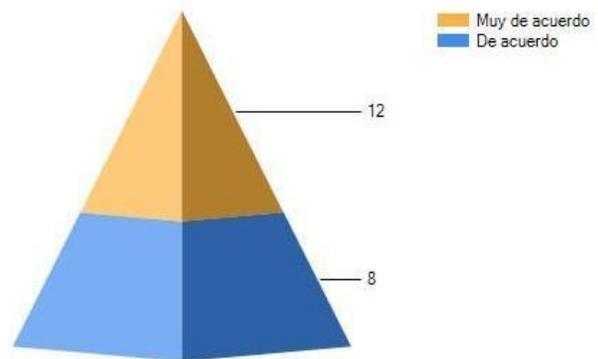
Pregunta 19 - Mi institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios.



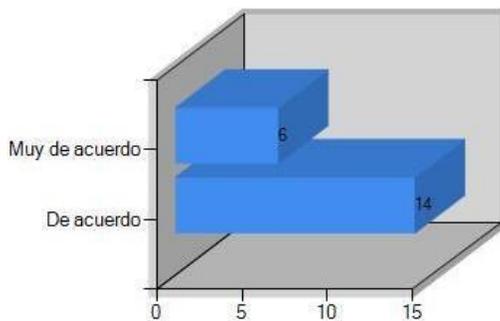
Pregunta 35 - En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa.



Pregunta 36 - Conozco la carta de servicios o catálogos de servicios de mi institución.

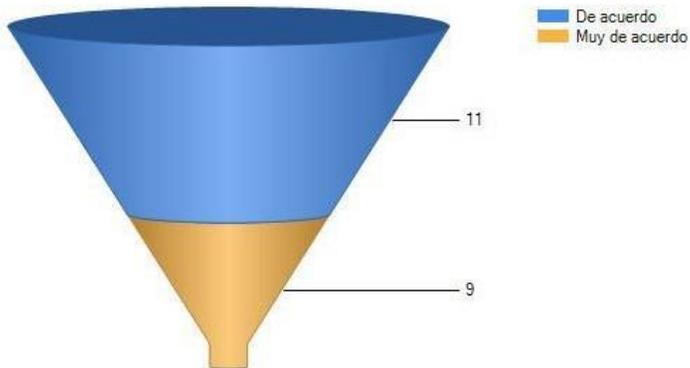


Pregunta 50 - En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos.

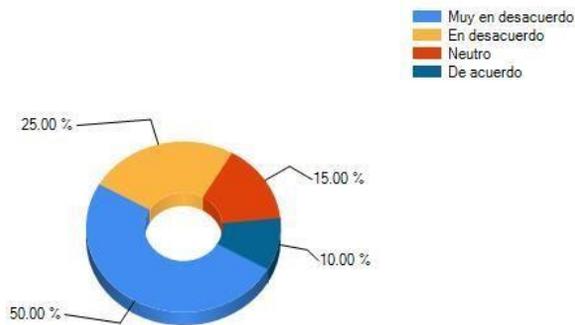


Equidad y Género

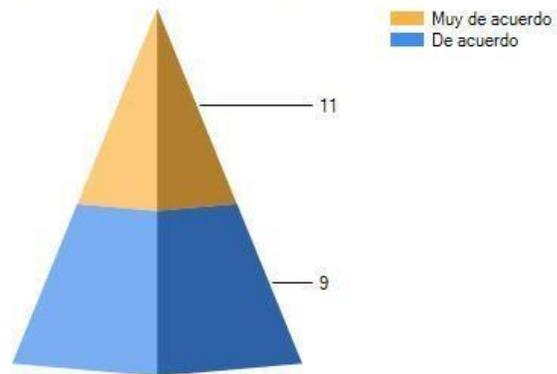
Pregunta 5 - En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas.



Pregunta 20 - En mi institución existen instalaciones para personas con discapacidad.

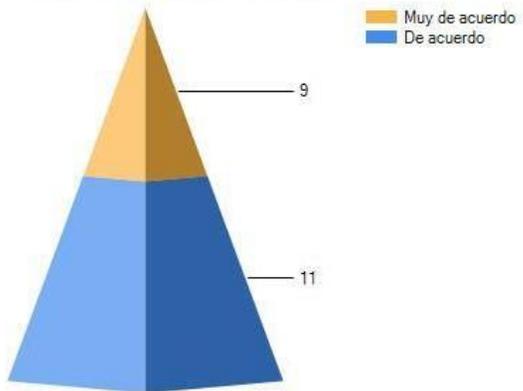


Pregunta 66 - En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.

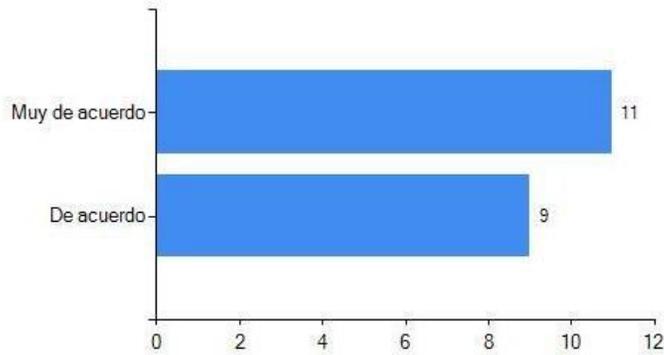


Comunicación

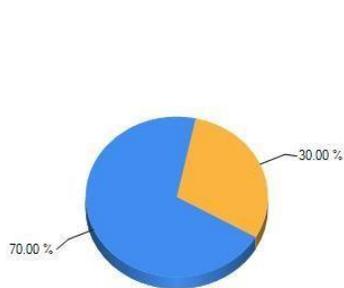
Pregunta 6 - En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas.



Pregunta 21 - En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.

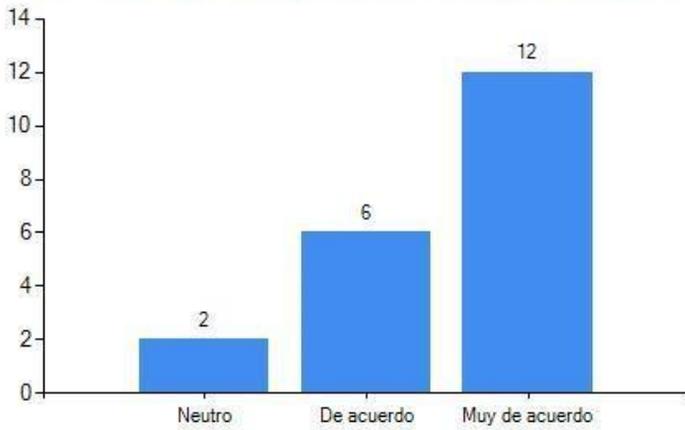


Pregunta 37 - Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.

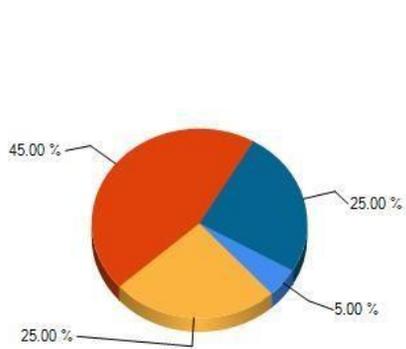


Disponibilidad y Recursos

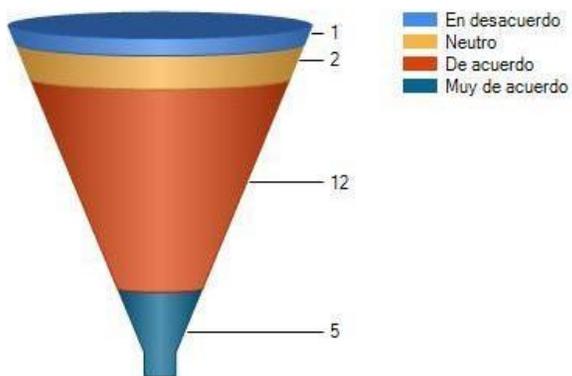
Pregunta 7 - Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.



Pregunta 22 - El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.

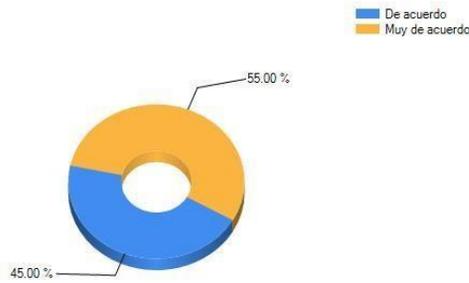


Pregunta 38 - Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.

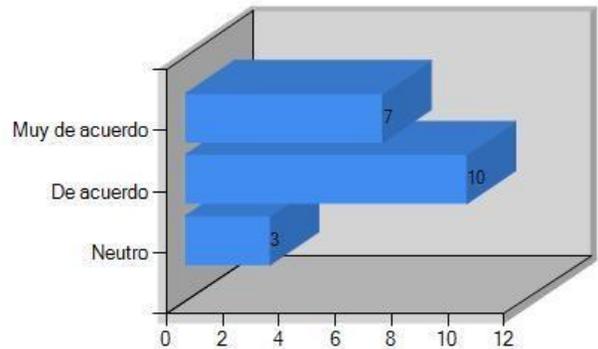


Calidad de vida laboral

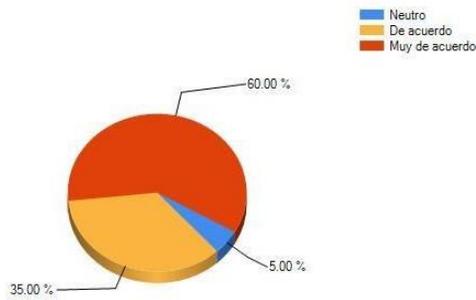
Pregunta 8 - En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.



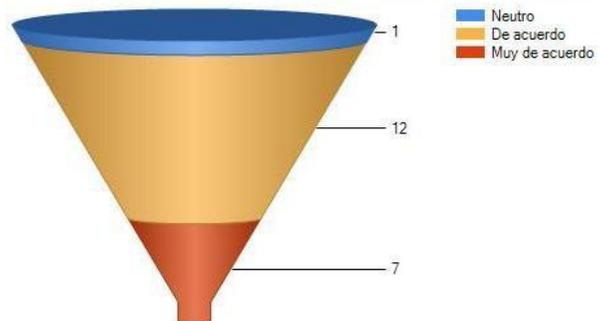
Pregunta 27 - En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.



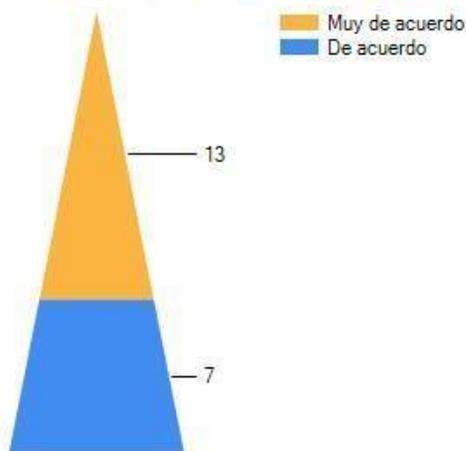
Pregunta 39 - Mi supervisor me trata con respeto, cordialidad y confianza.



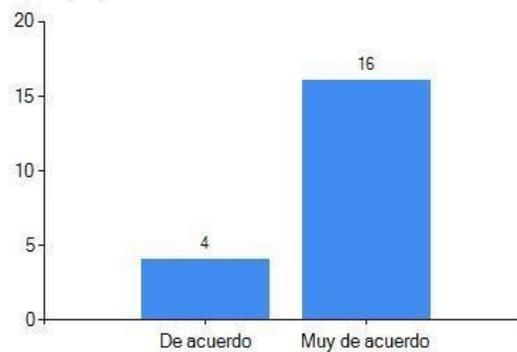
Pregunta 45 - Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.



Pregunta 51 - Me siento feliz haciendo mi trabajo.

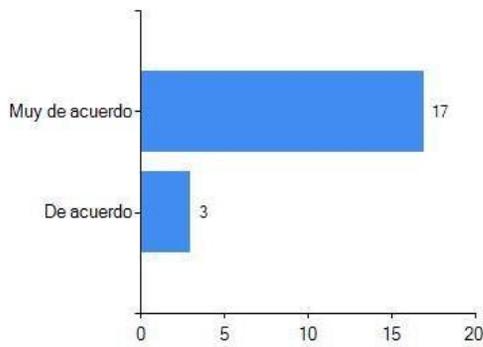


Pregunta 59 - Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.

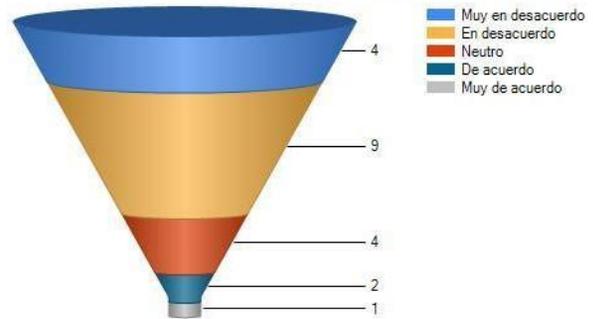


Balance trabajo familia

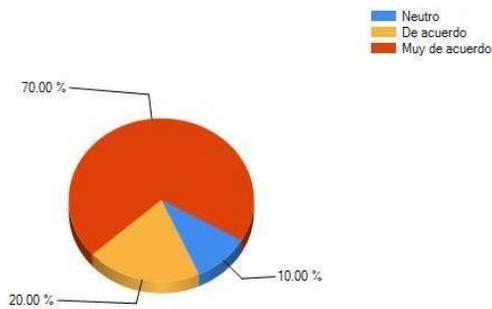
Pregunta 9 - Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.



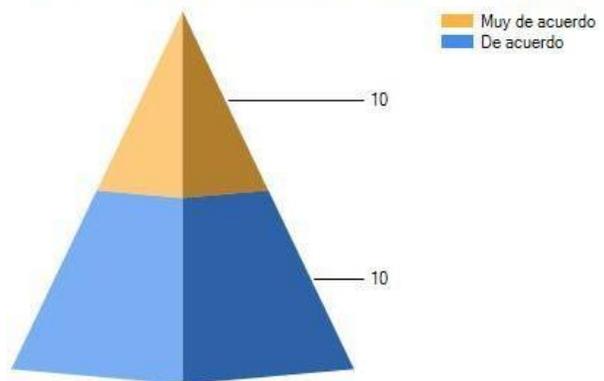
Pregunta 23 - Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías o cuidado de niño.



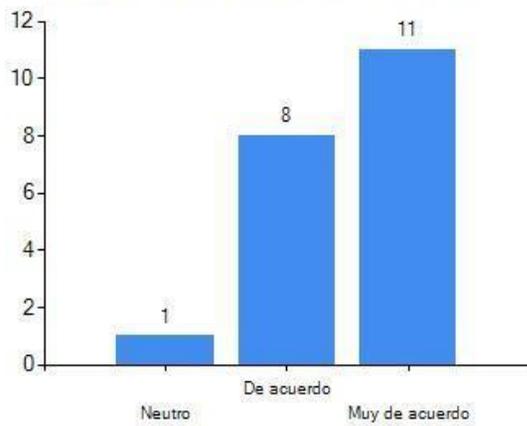
Pregunta 40 - Me apoyan en la institución cuando tengo urgencia familiar.



Pregunta 52 - Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución.

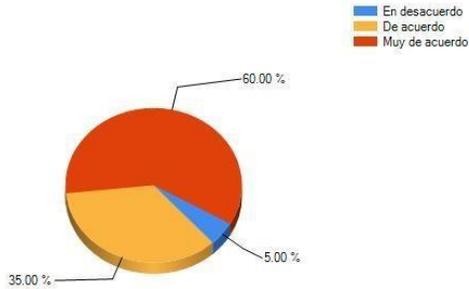


Pregunta 60 - En mi área se respeta el horario de trabajo.

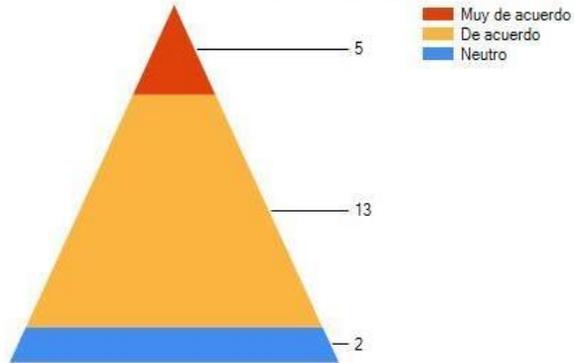


Colaboración y trabajo en equipo

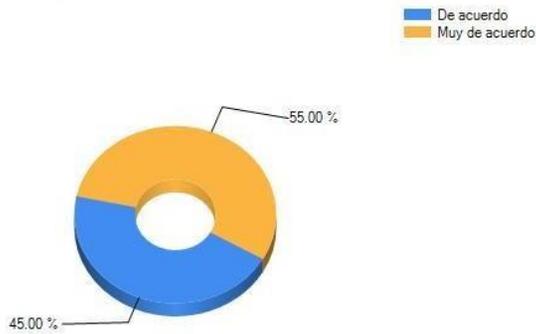
Pregunta 10 - Mi supervisor promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.



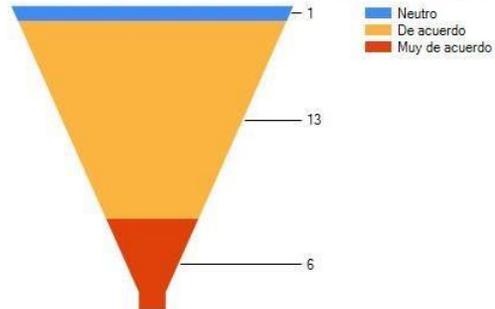
Pregunta 24 - En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.



Pregunta 41 - Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficien a todos.

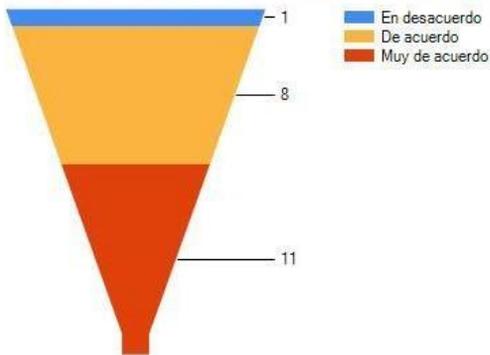


Pregunta 53 - En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo.

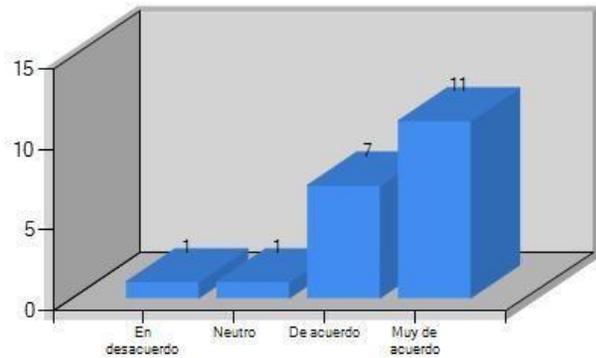


Liderazgo y participación

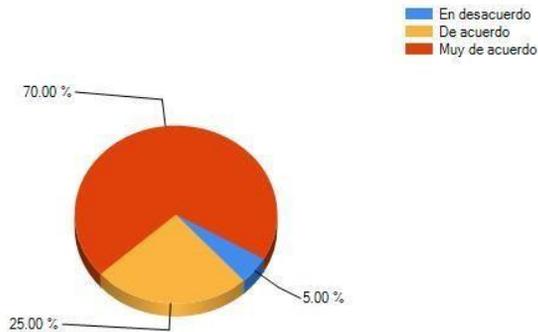
Pregunta 11 - Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace.



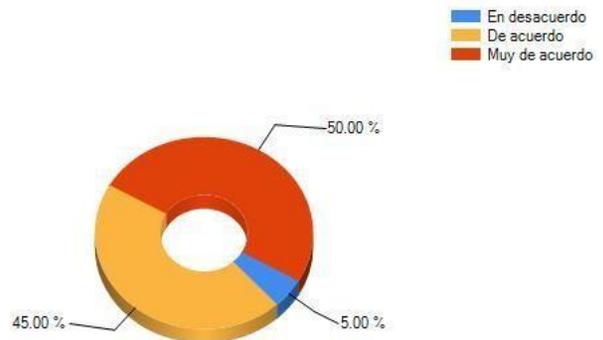
Pregunta 25 - Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.



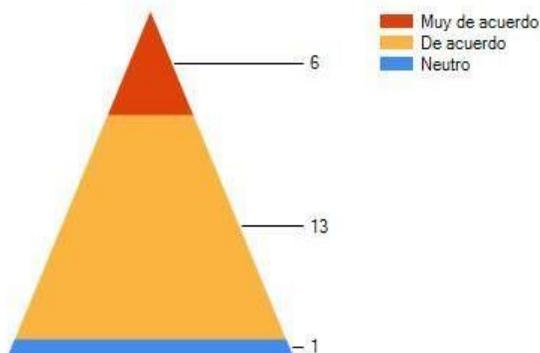
Pregunta 42 - Mi supervisor es un servidor público ejemplar.



Pregunta 54 - Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios.



Pregunta 61 - Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias.

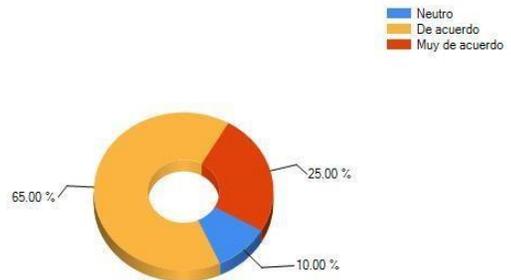


Identidad con la institución y valores

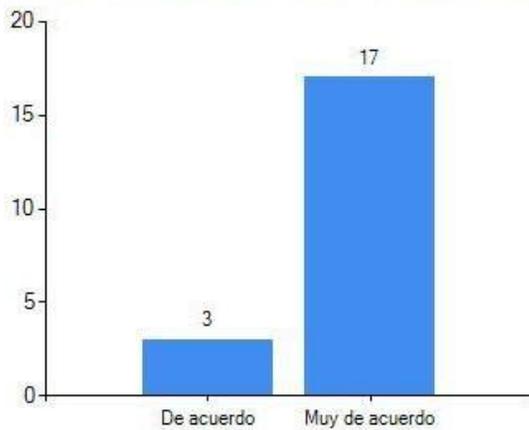
Pregunta 12 - Mi institución es el mejor lugar para trabajar.



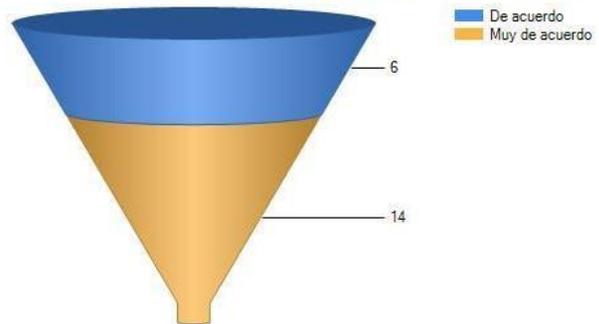
Pregunta 26 - Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.



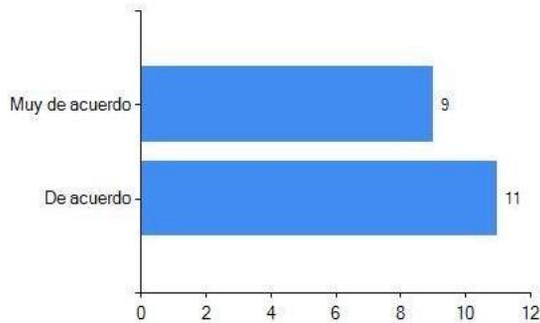
Pregunta 43 - Siento orgullo por formar parte de mi institución.



Pregunta 55 - Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del Ciudadano.

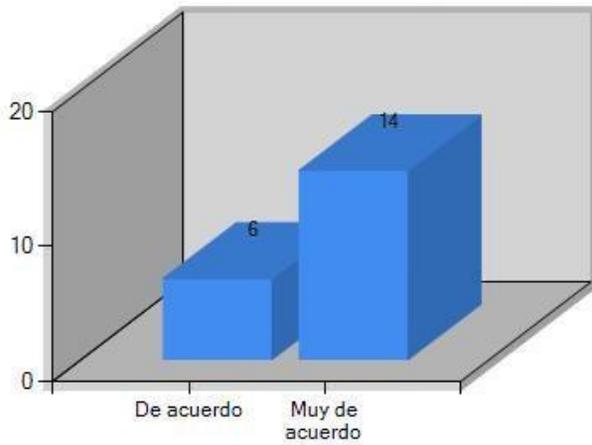


Pregunta 65 - En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.

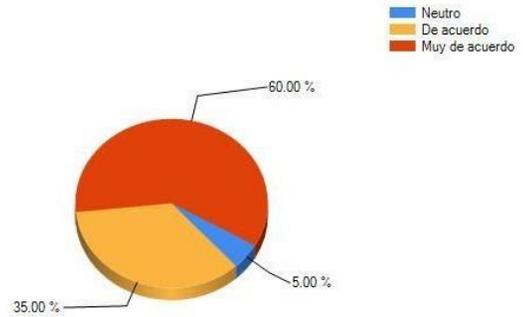


Austeridad y combate a la corrupción

Pregunta 13 - En mi área actuamos con transparencia y legalidad.

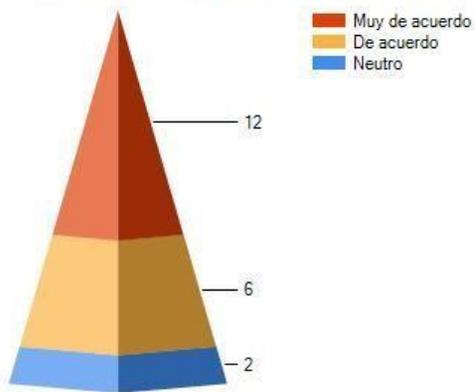


Pregunta 44 - Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área.

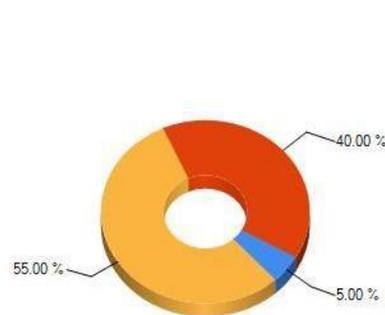


Pregunta 62 - En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.

Pregunta 56 - En mi trabajo si veo corrupción la denuncio.

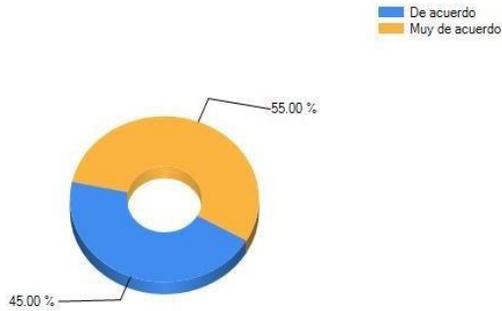


Pregunta 62 - En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.

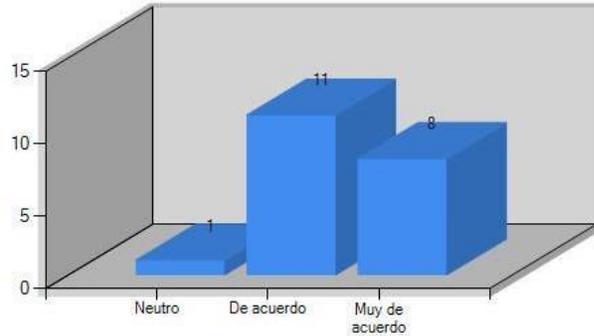


Enfoque a resultados y productividad

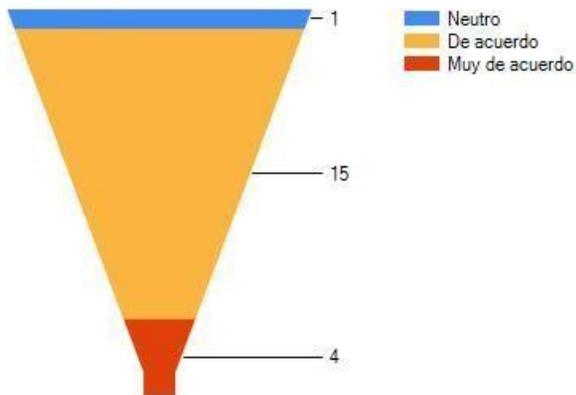
Pregunta 14 - Conozco el impacto del trabajo de mi institución.



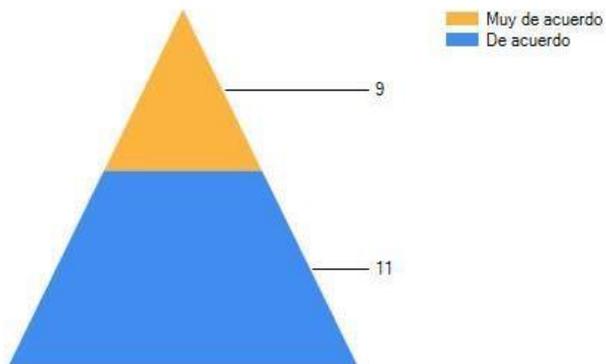
Pregunta 28 - La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos.



Pregunta 58 - El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.

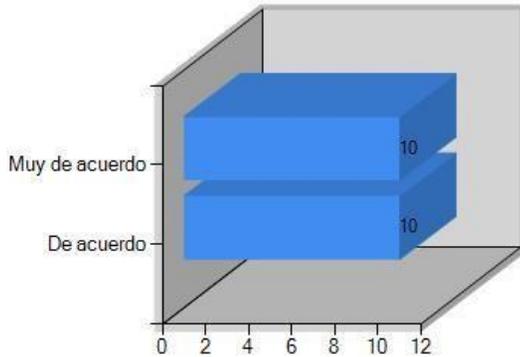


Pregunta 57 - Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.

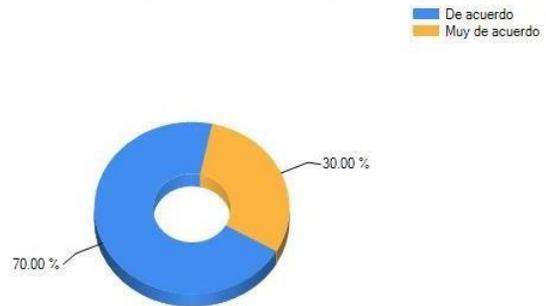


Normatividad y proceso

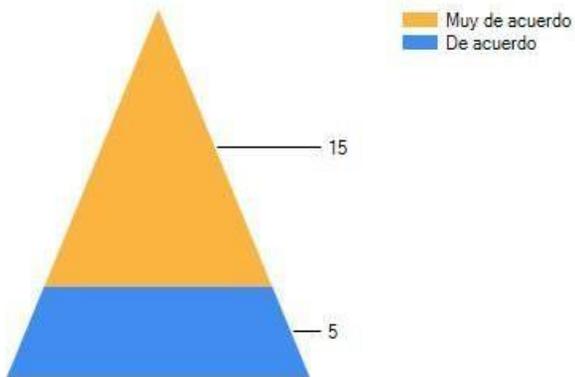
Pregunta 30 - Los procedimientos de mi institución están actualizados.



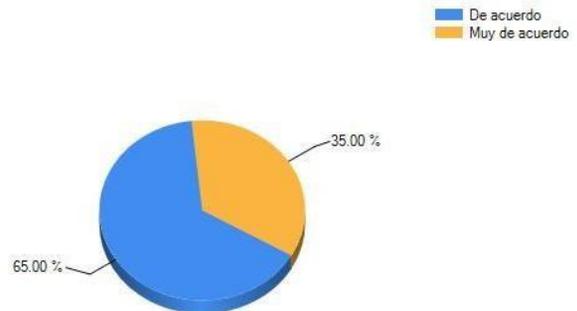
Pregunta 29 - La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.



Pregunta 49 - Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (Procedimiento, procesos, entre otros).

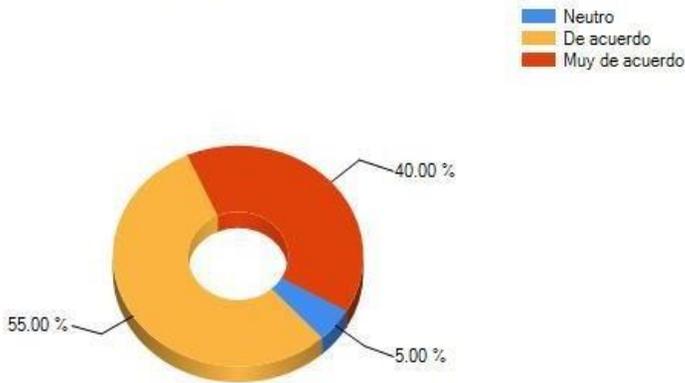


Pregunta 63 - En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.



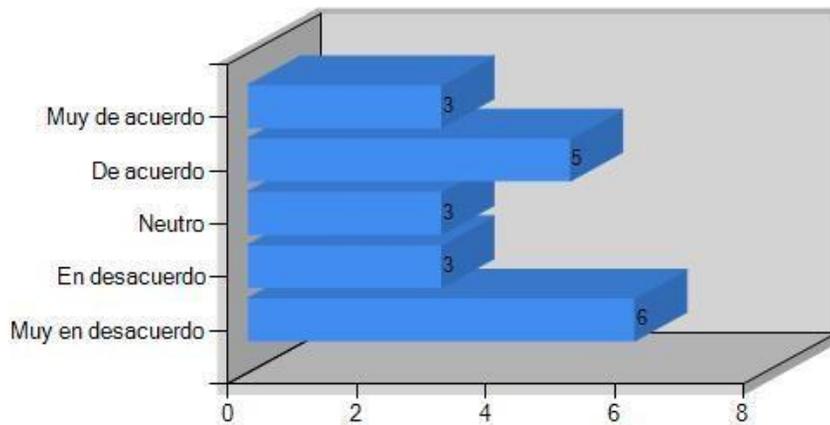
Servicio profesional de carrera

Pregunta 72 - Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera.



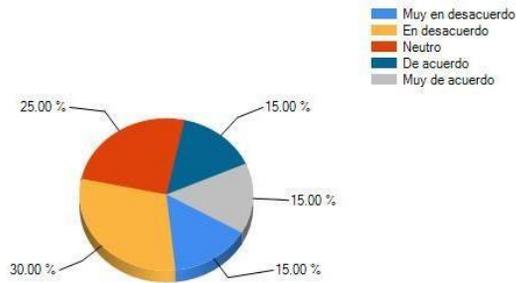
Impacto de la encuesta en mi institución

Pregunta 15 - Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.

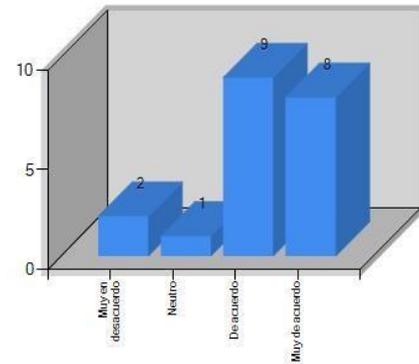


Uso de la tecnología

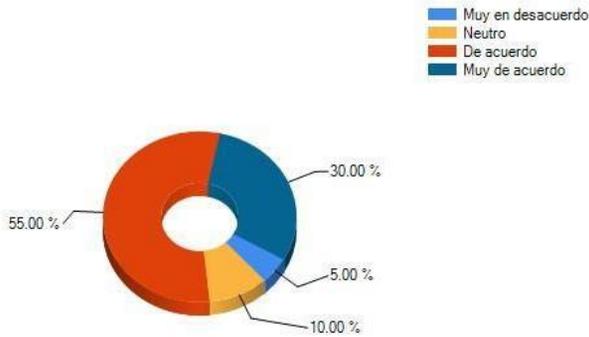
Pregunta 69 - En los últimos 12 meses tome al menos un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones.



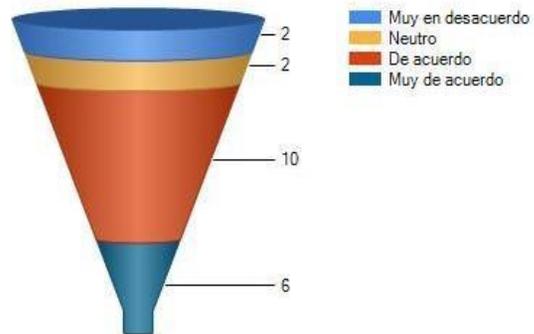
Pregunta 68 - Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, bases de datos, redes, web, podcast, software, hardware).



Pregunta 70 - Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.



Pregunta 71 - En mi área tenemos la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones.



Distribución de Frecuencia con las Preguntas, cantidad de respuestas y su equivalente en porcentaje.

1. En mi área se reconoce el logro de resultados.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	3	15
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	5	25

2. La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	1	5
Neutro	3	15
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	2	10

3. En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	10	50

4. Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45

5. En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45

6. En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45

7. Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	6	30
Muy de acuerdo	12	60

8. En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	11	55

9. Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	3	15
Muy de acuerdo	17	85

10. Mi supervisor promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	7	35
Muy de acuerdo	12	60

11. Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	11	55

12. Mi institución es el mejor lugar para trabajar.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45

13. En mi área actuamos con transparencia y legalidad.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	6	30
Muy de acuerdo	14	70

14. Conozco el impacto del trabajo de mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	11	55

15. Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	3	15
Neutro	3	15
De acuerdo	5	25
Muy de acuerdo	3	15

16. En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	8	40
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	3	15

17. En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	2	10
De acuerdo	15	75
Muy de acuerdo	2	10

18. En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	3	15
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	4	20

19. Mi institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	15	75
Muy de acuerdo	4	20

20. En mi institución existen instalaciones para personas con discapacidad.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	10	50
En desacuerdo	5	25
Neutro	3	15
De acuerdo	2	10

21. En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	11	55

22. El equipo de computo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	5	25
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	5	25

23. Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías o cuidado de niño.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	9	45
Neutro	4	20
De acuerdo	2	10
Muy de acuerdo	1	5

24. En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	5	25

25. Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	1	5
De acuerdo	7	35
Muy de acuerdo	11	55

26. Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	5	25

27. En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	3	15
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	7	35

28. La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	8	40

29. La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	14	70
Muy de acuerdo	6	30

30. Los procedimientos de mi institución están actualizados.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	10	50

31. Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	4	20
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	6	30

32. Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	3	15
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	6	30

33. Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	5	25
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	5	25

34. Impulsos cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	7	35

35. En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	11	55

36. Conozco la carta de servicios o catálogos de servicios de mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	12	60

37. Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	14	70
Muy de acuerdo	6	30

38. Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
Neutro	2	10
De acuerdo	12	60
Muy de acuerdo	5	25

39. Mi supervisor me trata con respeto, cordialidad y confianza.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	7	35
Muy de acuerdo	12	60

40. Me apoyan en la institución cuando tengo urgencia familiar.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	4	20
Muy de acuerdo	14	70

41. Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	11	55

42. Mi supervisor es un servidor público ejemplar.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	5	25
Muy de acuerdo	14	70

43. Siento orgullo por formar parte de mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	3	15
Muy de acuerdo	17	85

44. Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	7	35
Muy de acuerdo	12	60

45. Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	12	60
Muy de acuerdo	7	35

46. Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	8	40

47. Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	3	15
De acuerdo	12	60
Muy de acuerdo	5	25

48. Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	10	50

49. Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (Procedimiento, procesos, entre otros).

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	5	25
Muy de acuerdo	15	75

50. En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	14	70
Muy de acuerdo	6	30

51. Me siento feliz haciendo mi trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	7	35
Muy de acuerdo	13	65

52. Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	10	50

53. En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	6	30

54. Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	10	50

55. Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del Ciudadano.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	6	30
Muy de acuerdo	14	70

56. En mi trabajo si veo corrupción la denuncio.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	2	10
De acuerdo	6	30
Muy de acuerdo	12	60

57. Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45

58. El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	15	75
Muy de acuerdo	4	20

59. Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	4	20
Muy de acuerdo	16	80

60. En mi área se respeta el horario de trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	11	55

61. Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	6	30

62. En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	8	40

63. En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	7	35

64. Mi institución cuenta con un Sistema de compensación y beneficios.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En desacuerdo	2	10
Neutro	6	30
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	3	15

65. En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45

66. En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	11	55

67. En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De acuerdo	13	65
Muy de acuerdo	7	35

68. Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (Computadora, Internet, Celular, Audio, E-mail, Nube, bases de datos, redes, web, Podcast, Software, Hardware).

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	2	10

Neutro	1	5
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	8	40

69. En los últimos 12 meses tome al menos un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	6	30
Neutro	5	25
De acuerdo	3	15
Muy de acuerdo	3	15

70. Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, tramites y servicios.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	1	5
Neutro	2	10
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	6	30

71. En mi área tenemos la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Muy en desacuerdo	2	10
Neutro	2	10
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	6	30

72. Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera.

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Neutro	1	5
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	8	40

En función de estos resultados hacemos la siguiente interpretación de data y recomendaciones:

Interpretación de data por dimensiones:

• **Reconocimiento Laboral**

- **(Pregunta No.1)**
En mi área se reconoce el logro de resultados, presenta un pico de valoración positiva de **80 %**
- **(Pregunta No.16)**
En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta un pico de valoración negativa de **45 %**
- **(Pregunta No.32)**
Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta un pico de valoración positiva de **80 %**
- **(Pregunta No.46)**
Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta un pico de valoración positiva de **90 %**
- **(Pregunta No.64)**
Mi institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, presenta un pico valoración negativa de **40 %**

• **Capacitación Especializada y Desarrollo**

- **(Pregunta No.2)**
La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, presenta un pico valoración negativa de **25 %**
- **(Pregunta No.17)**
En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones, presenta un Pico valoración positiva de **85 %**
- **(Pregunta No.33)**
Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, presenta un pico valoración negativa de **25 %**
- **(Pregunta No.47)**
Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado, presenta un pico valoración positiva de **85 %**
- **(Pregunta No.67)**
En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, presenta pico valoración positiva de **100 %**

- **Mejora y Cambio**

- **(Pregunta No.3)**
En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios, presenta un pico de valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.18)**
En mi institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, presenta un pico de valoración positiva de 85 %
- **(Pregunta No.31)**
Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución, presenta un pico de valoración positiva de 80%
- **(Pregunta No.34)**
Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta un pico de valoración positiva de 90 %
- **(Pregunta No.48)**
Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, presenta un pico de valoración positiva de 90 %

- **Calidad y Orientación al Usuario**

- **(Pregunta No.4)**
Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo, presenta un pico de valoración positiva en 100 %
- **(Pregunta No.19)**
Mi institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios, presenta un pico de valoración positiva de 95 %
- **(Pregunta No.35)**
En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa, presenta un pico de valoración positiva de 95 %
- **(Pregunta No.36)**
Conozco la carta de servicios o catálogo de servicios de mi institución, presenta un pico de valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.50)**
En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos, presenta un pico de valoración positiva de 100 %

- **Equidad y Género**

- **(Pregunta No.5)**
En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas, presenta un pico valoración positiva en 100 %
- **(Pregunta No.20)**

En mi institución existen instalaciones para personas con discapacidad, presenta un pico de valoración negativa de 90 %

- **(Pregunta No.66)**

En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, presenta un pico de valoración positiva de 100 %

- **Comunicación**

- **(Pregunta No.6)**

En mi institución nos comunicamos entre las diferentes áreas, presenta un pico valoración positiva de 100 %

- **(Pregunta No.21)**

En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna, presenta un pico valoración positiva de 100 %

- **(Pregunta No.37)**

Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización, presenta un pico de valoración positiva de 100 %

- **Disponibilidad y Recursos**

- **(Pregunta No.7)**

Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones, presenta un Pico valoración positiva de 90 %

- **(Pregunta No.22)**

El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo, presenta un pico de valoración negativa de 30 %

- **(Pregunta No.38)**

Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 85 %

- **Calidad de Vida Laboral**

- **(Pregunta No.8)**

En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 100 %

- **(Pregunta No.27)**

En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 85 %

- **(Pregunta No.39)**

Mi supervisor me trata con respeto, cordialidad y confianza, presenta un pico de valoración positiva de 95 %

- **(Pregunta No.45)**

Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, presenta un pico valoración positiva de 95 %

- **(Pregunta No.51)**
Me siento feliz haciendo mi trabajo, presenta un pico de valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.59)**
Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad, presenta un Pico valoración positiva de 100 %

• Balance Trabajo Familia

- **(Pregunta No.9)**
Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia, presenta un pico valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.23)**
Mi institución me informa sobre la prestación de guardería o cuidado de niño(a), presenta un Pico valoración negativa de 85 %
- **(Pregunta No.40)**
Me apoyan en la institución cuando tengo urgencia familiar, presenta un pico de valoración positiva en 90 %
- **(Pregunta No.52)**
Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución, presenta un Pico valoración positiva en 100 %
- **(Pregunta No.60)**
En mi área se respeta el horario de trabajo, presenta un pico valoración positiva de 95 %

• Colaboración y Trabajo en Equipo

- **(Pregunta No.10)**
Mi supervisor promueve la integración de nuestro equipo de trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 95 %
- **(Pregunta No.24)**
En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo, presenta un pico valoración positiva de 90 %
- **(Pregunta No.41)**
Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficie a todos, presenta un pico valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.53)**
En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo, presenta un pico valoración positiva de 95 %

• Liderazgo y Participación

- **(Pregunta No.11)**
Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace, presenta un pico valoración positiva de 95 %
- **(Pregunta No.25)**

Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas, presenta un pico valoración positiva de 90 %

- **(Pregunta No.42)**

Mi supervisor es un servidor público ejemplar, presenta un pico valoración positiva de 95 %

- **(Pregunta No.54)**

Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios, presenta un Pico valoración positiva de 95 %

- **(Pregunta No.61)**

Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias, presenta un pico valoración positiva de 95 %

- **Identidad con la Institución y Valores**

- **(Pregunta No.12)**

Mi institución es el mejor lugar para trabajar, presenta un pico valoración positiva de 100 %

- **(Pregunta No.26)**

Mi institución cuenta con código de ética y de conducta actualizados, presenta un Pico valoración positiva de 90 %

- **(Pregunta No.43)**

Siento orgullo por formar parte de mi institución, presenta un pico valoración positiva de 100 %

- **(Pregunta No.55)**

Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del ciudadano, presenta un Pico valoración positiva en 100 %

- **(Pregunta No.65)**

En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución, presenta un Pico valoración positiva de 100 %

- **Austeridad y Combate a la Corrupción**

- **(Pregunta No.13)**

En mi área actuamos con transparencia y legalidad, presenta un pico valoración positiva de 100 %

- **(Pregunta No.44)**

Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área, presenta un pico valoración positiva de 95 %

- **(Pregunta No.56)**

En mi trabajo si veo corrupción la denuncio, presenta un pico valoración positiva de 84.08 90 %

- **(Pregunta No.62)**

En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa, presenta un Pico valoración positiva de 95 %

- **Enfoque a Resultados y Productividad**

- **(Pregunta No.14)**
Conozco el impacto del trabajo de mi institución, presenta un pico de valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.28)**
La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos, presenta un Pico valoración positiva de 87.06 %
- **(Pregunta No.57)**
Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, presenta un Pico valoración positiva de 95 %
- **(Pregunta No.58)**
El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución, presenta un pico valoración positiva de 95 %

- **Normatividad y Proceso**

- **(Pregunta No.29)**
La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales, presenta un Pico valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.30)**
Los procedimientos de mi institución están actualizados, presenta un pico de valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.49)**
Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros) presenta un Pico valoración positiva de 100 %
- **(Pregunta No.63)**
En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo, presenta un Pico valoración positiva de 100 %

- **Servicio Profesional de Carrera**

- **(Pregunta No.72)**
Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, presenta un pico de valoración positiva de 95 %

- **Impacto de la Encuesta en mi Institución**

- **(Pregunta No.15)**
Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, presenta un pico de valoración negativa de 60 %

- **Uso de la Tecnología**

- **(Pregunta No.68)**

Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware), presenta un Pico valoración positiva de **85 %**

- **(Pregunta No.69)**

En los últimos 12 meses tome al menos un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones, presenta un Pico valoración negativa de **70 %**

- **(Pregunta No.70)**

- Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, presenta un pico de valoración positiva de **85 %**

- **(Pregunta No.71)**

En mi área tenemos la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones, presenta un Pico valoración positiva de **80 %**

Puntos para el mejoramiento del Clima Organizacional y la Cultura son:

1. Se recomienda revisar los puntos fuertes o picos de valoración positiva con miras a utilizarlos como recurso en la mejora de los puntos de valoración negativa, revirtiendo la condición de percepción negativa a positiva.
2. Se recomienda priorizar la intervención de acciones de mejora para planificar a corto mediano y largo plazo según sea el caso, visualizando las posibles inversiones de recursos financieros y no financieros en procura del mejoramiento de la eficiencia y eficacia del plan de acción de mejora.
3. Identificar posibles alianzas estratégicas que sumen a la consecución las metas que se tracen en el plan de acción.
4. Se recomienda trabajar la propuesta del plan de acción conjuntamente con representantes del área administrativa y financiera, el área de calidad, planificación y recursos humanos.
5. Identificar los motivos que llevaron a la abstención de **82.46 %**, posibles causas para corregir con miras a futuras encuestas de clima y acciones que requieran la participación de las personas, desde la óptica del liderazgo y la comunicación efectiva.

ANEXO
Datos Generales Encuesta de Clima Organizacional Tabulación y
Graficaciones

Tiempo en la Institución

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De 0 a 4 años	8	40
De 16 a 20 años	3	15
De 5 a 15 años	9	45

Nivel Jerárquico

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Supervisado	12	50
Supervisión	8	40

Edad

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
18-29	2	10
30-39	9	45
40-49	8	40
50 en adelante	1	5

Sexo

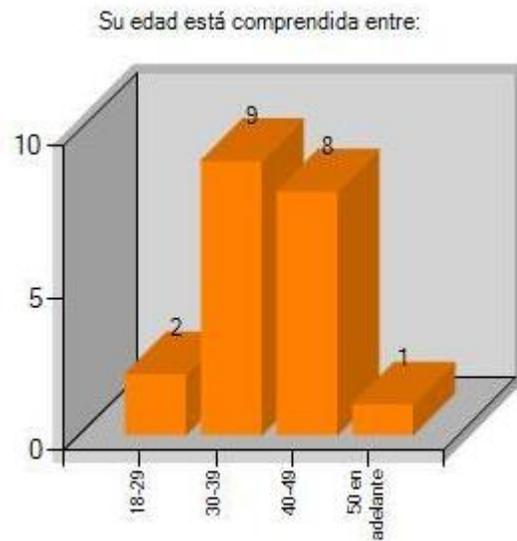
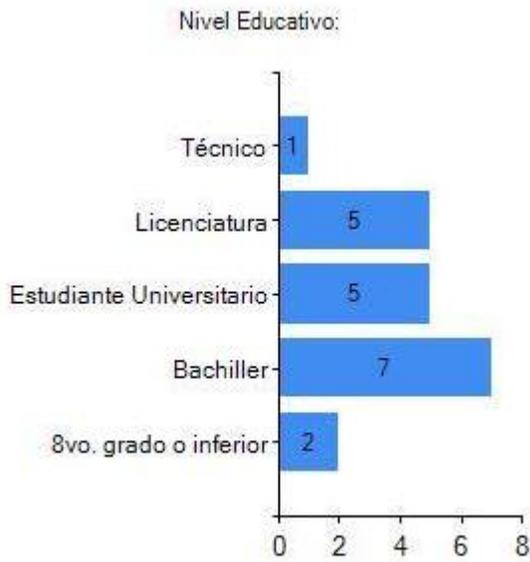
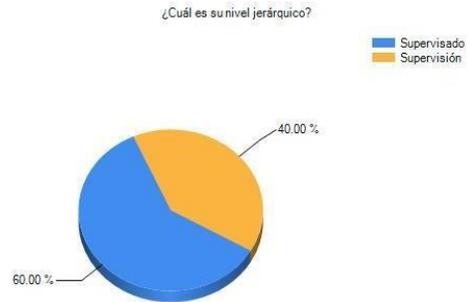
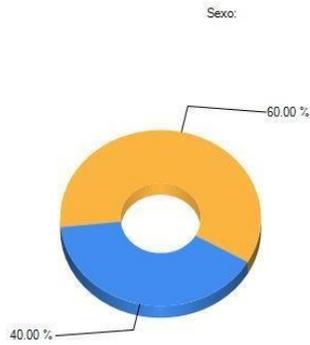
Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Femenino	8	40
Masculino	12	60

Nivel Educativo

Leyenda	RESPUESTAS	PORCENTAJE
8vo. grado o inferior	2	10
Bachiller	7	35
Estudiante Universitario	5	25
Licenciatura	5	25
Técnico	1	5

Grafica General

Informe de Encuesta de Clima Organizacional.
Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública-SECAP.



Área
Administración Municipal
Almacén
Caja
Compras
Contabilidad
Departamento de cultu
Deporte
Despacho del Alcalde
Limpieza
Ornato y Medio Ambiente
Planeamiento Urbano
Policía Municipal
Recolección de Residuos Sólidos
Recepción
Transportación