



Bani, Provincia Peravia,
18 de mayo del 2026.

**Señor: Lic. Sigmund Freund,
Ministerio de Administración Pública (MAP)
Su despacho. –**

Distinguido Ministro:

Aprovechamos la ocasión para extenderle nuestros saludos y presentarle formalmente el **informe** de avance correspondiente al Plan de Mejora Institucional.

Este informe le damos a conocer los esfuerzos y avances alcanzados en la ejecución de las acciones de mejora definidas, evidenciando un **nivel de cumplimiento del 100%** de los indicadores establecidos para este periodo.

El presente informe evidencia el compromiso del Ayuntamiento de Bani con la mejora continua y la adopción de buenas prácticas en la gestión pública municipal. A través de las acciones implementadas, se han logrado avances significativos en el levantamiento de información institucional, la optimización de procesos internos y el fortalecimiento de la capacidad organizacional, sentando las bases para una gestión más eficiente, participativa y orientada a resultados.

A continuación, detallamos los indicadores de cumplimiento y su respectivo nivel de ejecución:

No.	Área De Mejora	Indicador	Cumplimiento %
1	No se evidencia la opinión del personal de la entidad municipal sobre la imagen y el rendimiento general del ayuntamiento.	Informe con resultados de percepción y socialización.	100%
2	No se ha evaluado el involucramiento del personal ni su conocimiento de misión, visión y valores.	Porcentaje de colaboradores que demuestran conocimiento adecuado de la misión, visión y valores institucionales.	100%
3	No se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora.	Porcentaje de colaboradores que reportan participación en actividades de mejora.	100%

4	No se evidencia la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.	Informe con resultados de percepción sobre ética y conflictos de interés.	100%
5	No se evidencia la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.	Nivel de satisfacción del personal con la retroalimentación de sus supervisores.	100%
6	No se evidencia la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Informe de percepción sobre responsabilidad social institucional.	100%
7	No se evidencia la opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.	Porcentaje de colaboradores que perciben a la institución como abierta al cambio.	100%
8	No se evidencia la opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.	Nivel de satisfacción del personal con el uso de herramientas tecnológicas.	100%
9	No se evidencia la opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.	Porcentaje de personal que considera que la institución es ágil y flexible.	100%
10	No se evidencia la opinión del personal sobre la comunicación.	Nivel de satisfacción del personal con la comunicación interna.	100%
Total nivel de cumplimiento %			100%

Sin otro particular, atentamente,



Licda. Luisanny Zapata
Dpto. Planificación y Desarrollo

Primer Informe del Plan de Mejora 2026

Progreso de Implementación:

100%

Evidencias recopiladas

Este informe inicial refleja el estado actual de avance del Plan de Mejora correspondiente al año 2026.

MEJORAS EJECUTADAS DEL PLAN DE MEJORA 2026

Este apartado presenta las evidencias de las mejoras ejecutadas durante el período mayo de 2026, en el marco del Plan de Mejora Institucional.

Cada acción implementada ha sido documentada y respaldada mediante los resultados de la encuesta institucional de clima y cultura organizacional, la cual se anexa en su totalidad al final del documento como soporte general de las mejoras presentadas.

Como parte del proceso, se llevó a cabo una sensibilización dirigida a todo el personal, orientada a concienciar sobre la importancia de su participación en la encuesta y su impacto en la identificación de oportunidades de mejora institucional. Esta acción permitió fortalecer el nivel de involucramiento, promover una cultura participativa y asegurar una mayor comprensión de los objetivos del proceso.

La encuesta fue realizada a través del sistema SECAP (Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública), en el período comprendido entre el 2 y el 30 de junio de 2025.

Responsables: Área de RR.HH., Comité de calidad, Depto. de Tecnología, Depto. Género, Comité de Ética y Planificación y Desarrollo.

A continuación, se detallan las evidencias correspondientes a cada mejora:

Mejora 1:

Levantamiento de la opinión del personal sobre la imagen y el rendimiento general del ayuntamiento.

Objetivo: Conocer la percepción del personal sobre la imagen institucional y el desempeño general del ayuntamiento, a fin de identificar oportunidades de mejora, consolidar una cultura organizacional alineada, reconocer fortalezas y potenciar acciones orientadas a la mejora continua.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Identidad institucional y valores* y *Calidad y orientación al usuario*, presentados en el Gráfico 1: Nivel de Satisfacción por Dimensiones.

Resultado obtenido: El **94.22%** del personal refleja una percepción positiva en relación con la identidad institucional y los valores, mientras que un **92.42%** valora favorablemente la calidad y orientación al usuario, evidenciando una imagen institucional sólida y un desempeño orientado al servicio.

Referencia: Ver Anexo 1. Informe de encuesta institucional, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 2

Evaluación del conocimiento del personal sobre la misión, visión y valores institucionales

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento y apropiación de la misión, visión y valores institucionales por parte del personal, como base para fortalecer la identidad organizacional, fomentar la alineación estratégica y consolidar una cultura institucional orientada al cumplimiento de los objetivos.

Evidencia: Resultados obtenidos de la dimensión *Identidad institucional y valores*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **94.22%** del personal evidencia un nivel adecuado de conocimiento y apropiación de la misión, visión y valores institucionales, fortaleciendo la alineación organizacional.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 3

Identificación del nivel de participación del personal en actividades de mejora

Objetivo: Evaluar el grado de involucramiento del personal en iniciativas de mejora institucional, como base para fortalecer la participación activa, fomentar el compromiso organizacional y promover una cultura de mejora continua.

Evidencia: Resultados obtenidos de la dimensión *Liderazgo y participación*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **95.47%** del personal manifiesta una percepción positiva en relación con la participación, evidenciando un alto nivel de involucramiento en los procesos institucionales.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 4

Levantamiento de la percepción del personal sobre ética y posibles conflictos de interés

Objetivo: Analizar la percepción del personal en relación con la equidad, el trato justo y la ética institucional, como base para fortalecer la transparencia, la confianza organizacional y la prevención de posibles conflictos de interés.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Austeridad y combate a la corrupción* y *Equidad y género*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **93.07%** del personal refleja una percepción positiva en materia de austeridad y combate a la corrupción, mientras que un **72.79%** valora favorablemente los aspectos relacionados con la equidad y el trato justo, evidenciando avances en la cultura ética institucional, aunque con oportunidades de mejora en materia de equidad.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 5

Evaluación de la percepción del personal sobre la retroalimentación de los supervisores

Objetivo: Determinar la calidad del acompañamiento, orientación y retroalimentación brindada por los supervisores, como base para fortalecer el liderazgo efectivo, la comunicación y el desarrollo del talento humano.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Liderazgo y participación y Comunicación*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **95.47%** del personal valora positivamente el liderazgo, mientras que un **93.36%** percibe favorablemente la comunicación organizacional, evidenciando un adecuado acompañamiento y retroalimentación por parte de los supervisores.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 6

Identificación de la percepción del personal sobre la responsabilidad social institucional

Objetivo: Evaluar el compromiso institucional con el bienestar colectivo, el trabajo colaborativo y el impacto organizacional, como base para fortalecer la responsabilidad social y el aporte institucional a la sociedad.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Colaboración y trabajo en equipo e Impacto de la encuesta en mi institución*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **94.04%** del personal refleja una percepción positiva en cuanto a la colaboración y trabajo en equipo, mientras que un **76.95%** reconoce el impacto institucional, evidenciando una base sólida de trabajo colaborativo con oportunidades de fortalecimiento en la percepción del impacto organizacional.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 7

Evaluación de la percepción del personal sobre la apertura al cambio en la institución

Objetivo: Determinar la disposición del personal ante procesos de cambio y mejora institucional, como base para fortalecer la adaptabilidad organizacional y la gestión del cambio.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Mejora y cambio* y *Comunicación*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **87.27%** del personal percibe positivamente los procesos de mejora y cambio, mientras que un **93.36%** valora favorablemente la comunicación, evidenciando condiciones favorables para la adaptación organizacional.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 8

Medición de la percepción del personal sobre el uso de la tecnología en el desempeño laboral

Objetivo: Evaluar el nivel de aceptación, disponibilidad y uso de herramientas tecnológicas en el entorno laboral, como base para fortalecer la eficiencia y modernización institucional.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Uso de la tecnología* y *Disponibilidad y recursos*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **79.59%** del personal manifiesta una percepción favorable respecto al uso de la tecnología, mientras que un **93.62%** valora positivamente la disponibilidad de recursos, evidenciando condiciones adecuadas con oportunidades de mejora en la adopción tecnológica.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 9

Evaluación de la percepción del personal sobre la agilidad y flexibilidad institucional

Objetivo: Analizar la capacidad institucional para adaptarse y responder de manera eficiente a las demandas, como base para optimizar procesos y mejorar la gestión del trabajo.

Evidencia: Resultados obtenidos de las dimensiones *Cantidad de trabajo* y *Normatividad y proceso*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **67.50%** del personal percibe positivamente la gestión de la carga laboral, evidenciando oportunidades de mejora en la distribución del trabajo. Por otro lado, un **91.99%** valora favorablemente la normatividad y los procesos, lo que indica que, aunque existen estructuras organizativas claras, es necesario optimizar la gestión operativa para fortalecer la agilidad y flexibilidad institucional.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

Mejora 10

Levantamiento de la percepción del personal sobre la comunicación interna

Objetivo: Evaluar la efectividad de los canales de comunicación interna, como base para fortalecer el flujo de información, la coordinación y la toma de decisiones.

Evidencia: Resultados obtenidos de la dimensión *Comunicación*, presentados en el Gráfico 1.

Resultado obtenido: El **93.36%** del personal refleja una percepción positiva sobre la comunicación interna, facilitando el flujo de información institucional y la coordinación organizacional.

Referencia: Ver Anexo 1, página 12. Informe completo de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional (*ver Anexo 1, al final del documento*)

GRAFICO 1



SECCIÓN IV

ANÁLISIS DE LOS DATOS EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

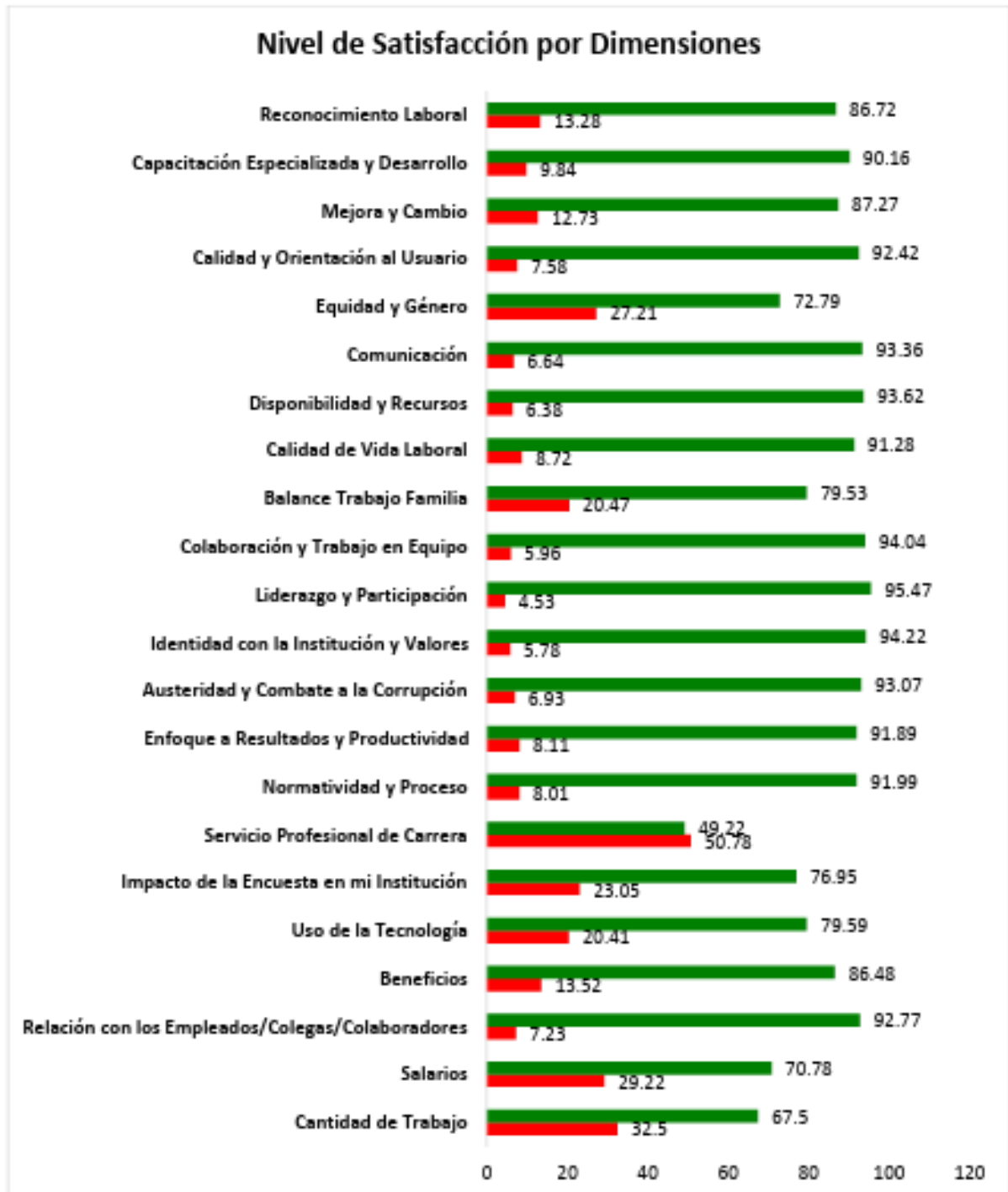
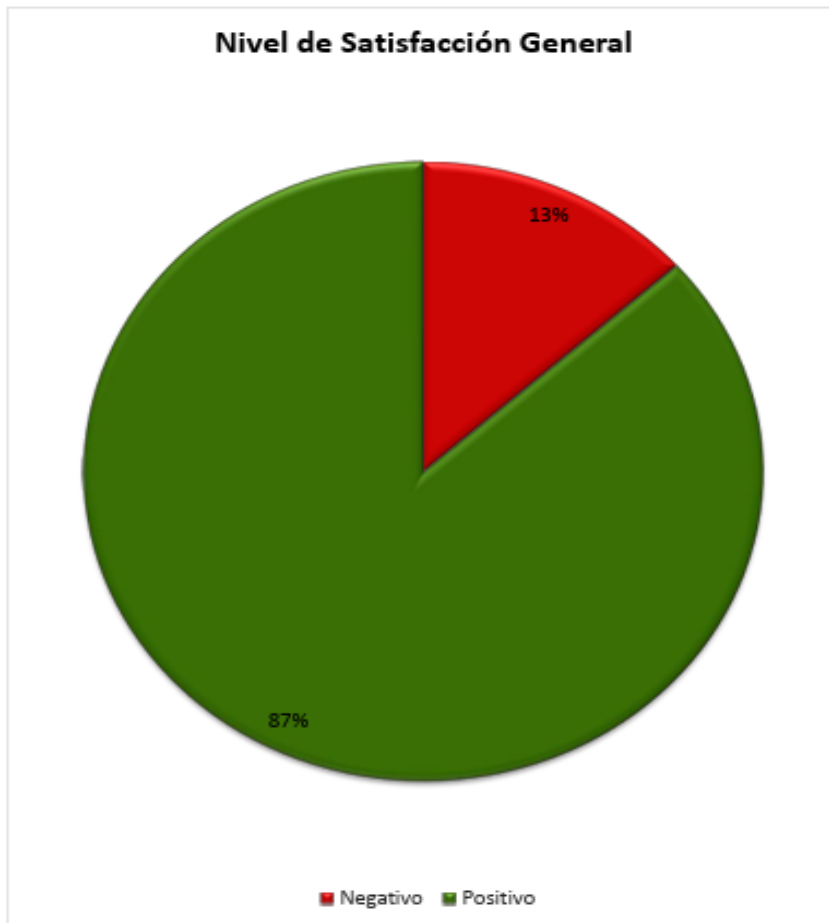


GRAFICO 2



SATISFACCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES:



*Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional,
Ayuntamiento de Bani, 2025.*

13

Con el propósito de consolidar el análisis de los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones evaluadas, se presenta el **Gráfico 2. Distribución porcentual de la satisfacción general institucional según la percepción del personal**, el cual permite visualizar de manera integrada la valoración global de los colaboradores respecto al desempeño de la institución.

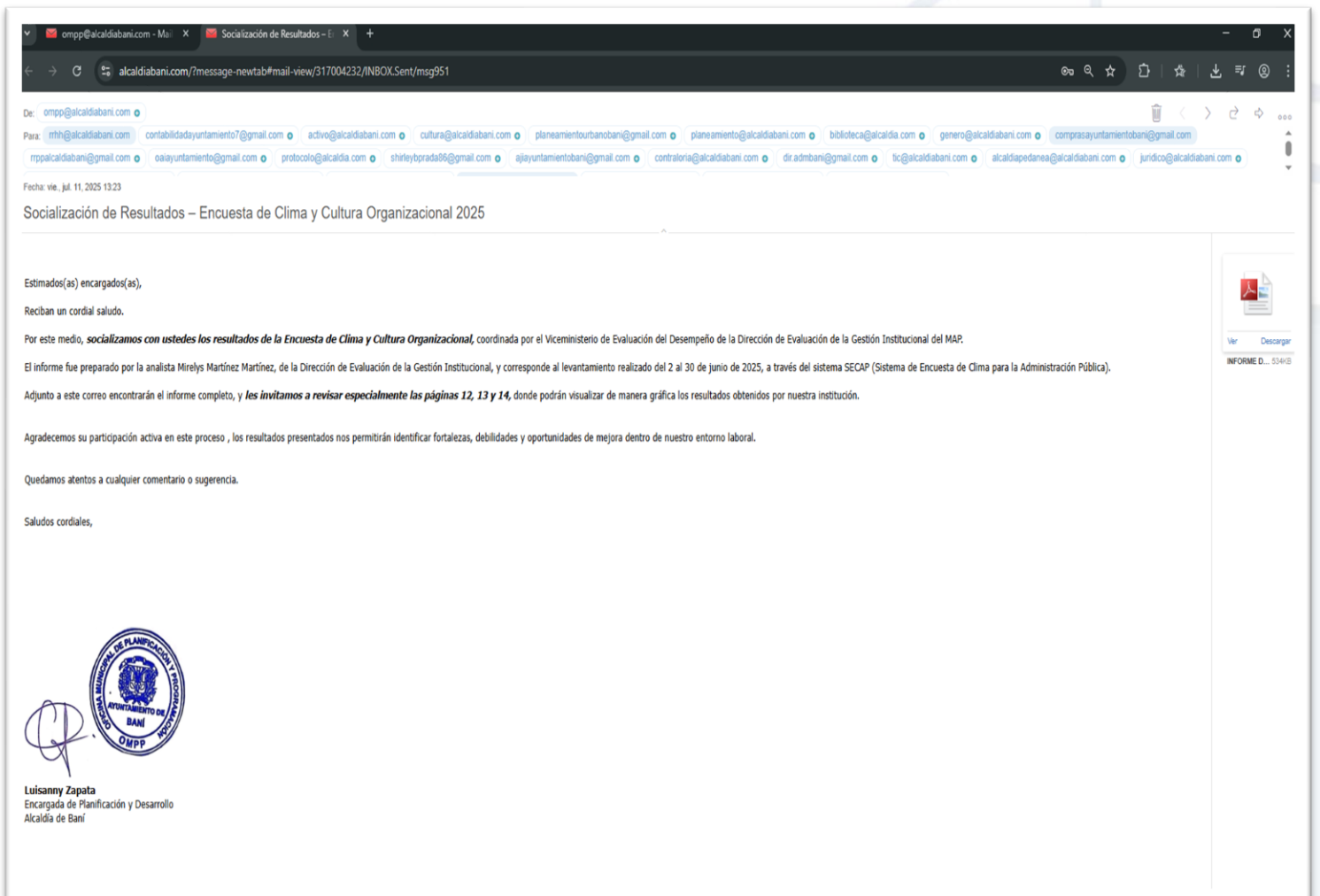
Los resultados reflejan que el **87% del personal manifiesta una percepción positiva**, mientras que un **13% presenta una valoración negativa**, evidenciando un nivel favorable de satisfacción general. Este comportamiento guarda coherencia con los altos niveles de valoración obtenidos en dimensiones clave como identidad institucional, liderazgo, comunicación y orientación al usuario.

SENSIBILIZACIÓN DE LA ENCUESTA

- **Difusión mediante correo institucional por áreas:**

Se empleó el correo institucional como canal formal para la distribución del material de sensibilización, asegurando que la información llegara de manera estructurada y oportuna a cada área. Esta acción permitió optimizar la comunicación interna y facilitar la articulación entre los distintos equipos de trabajo.

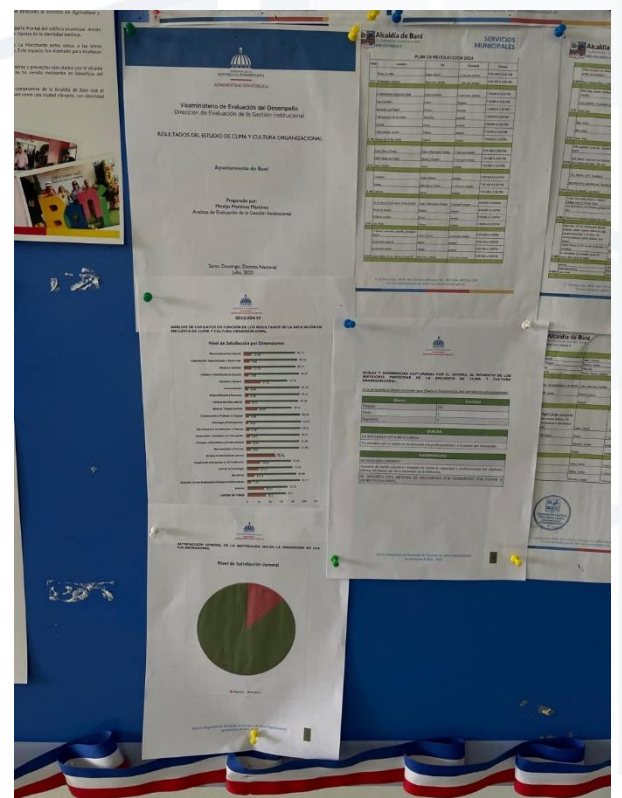
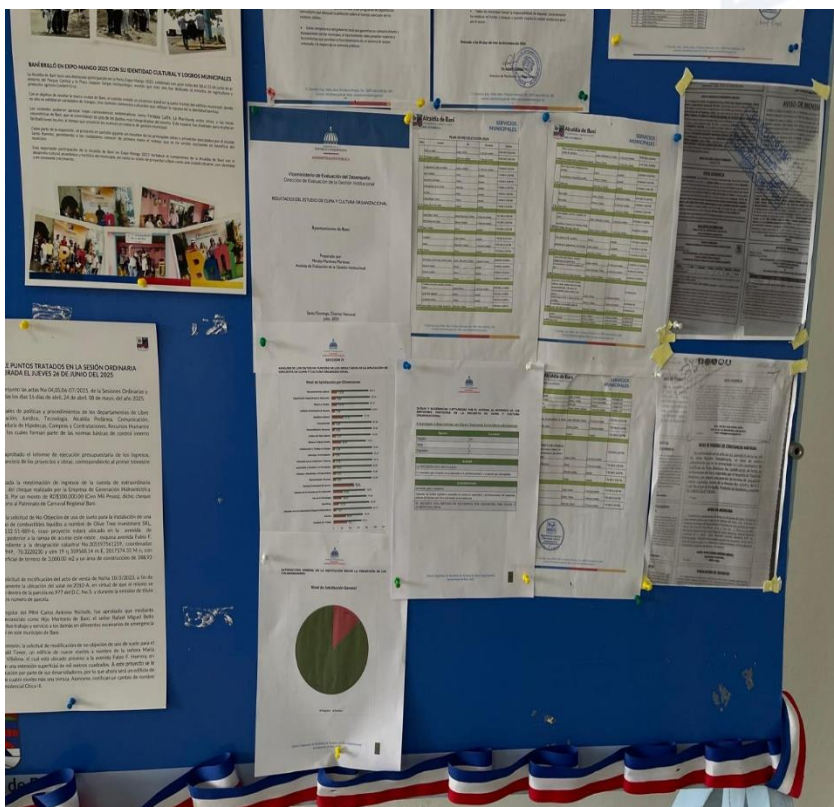
El material fue remitido a los responsables de cada departamento, quienes a su vez lo compartieron con sus respectivos colaboradores, garantizando así la cobertura total del personal y promoviendo el conocimiento del proceso, así como una cultura organizacional enfocada en la participación, el respeto y la inclusión.



- **Divulgación a través del mural informativo institucional**

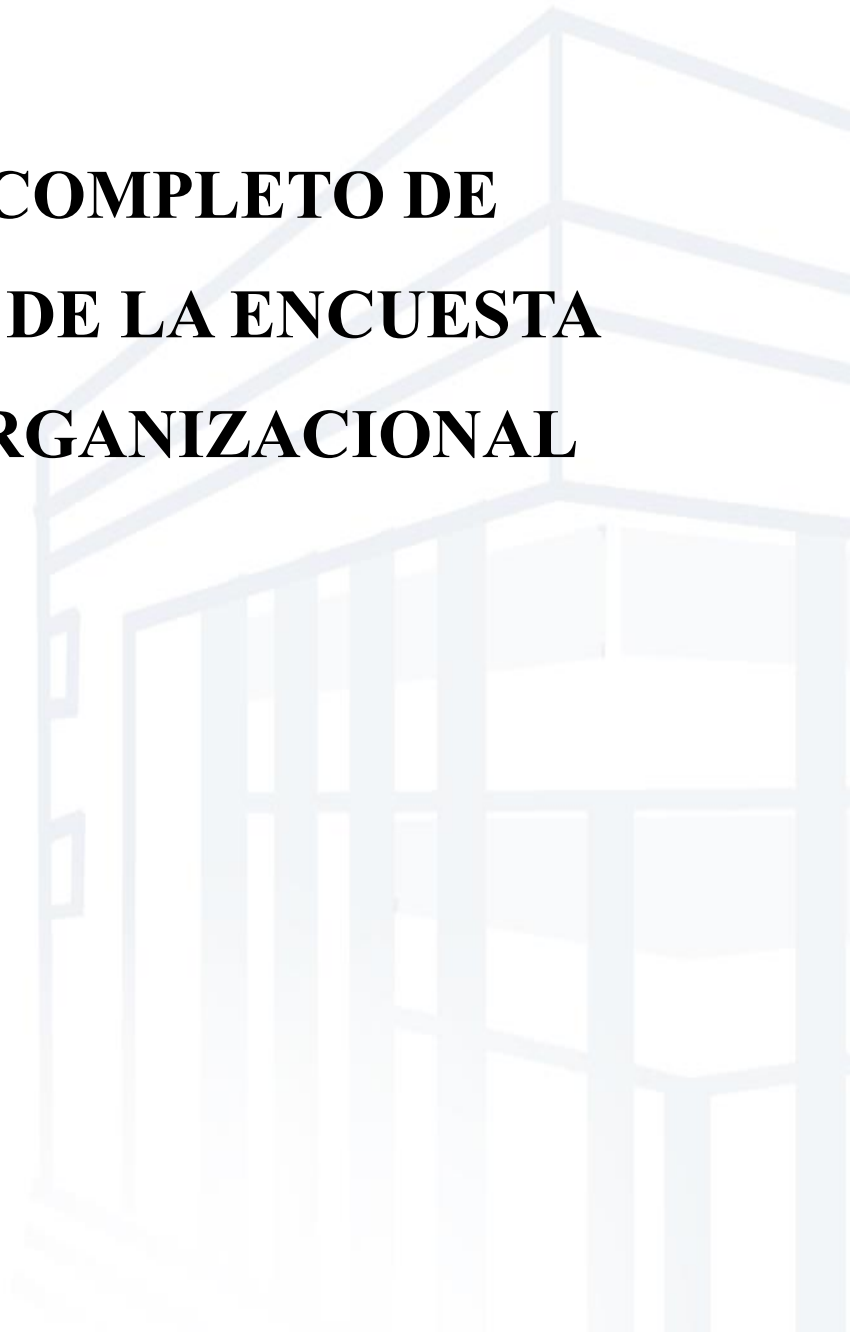
Como complemento a los canales digitales, se utilizó el mural informativo institucional para la exposición del contenido de sensibilización, permitiendo un acceso visual permanente para todo el personal.

Esta estrategia contribuyó a reforzar la difusión del mensaje, facilitando su consulta en el entorno laboral y favoreciendo la recordación del contenido. De igual forma, impulsó la participación activa de los colaboradores y fortaleció una cultura organizacional más abierta, inclusiva y alineada con los procesos institucionales.



ANEXO I

INFORME COMPLETO DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL





Gobierno de la
República Dominicana

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Viceministerio de Evaluación del Desempeño
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Ayuntamiento de Baní

Preparado por:
Mirelys Martínez Martínez
Analista de Evaluación de la Gestión Institucional

Santo Domingo, Distrito Nacional
Julio, 2025



CONTENIDO

SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN:

Objetivo General	4
Objetivos de la aplicación de la Encuesta de Clima:	4
Escala de Valoración y Aspectos a evaluar	5
Metodología (Proceso de la encuesta)	6
Instrumento de Evaluación	7

SECCIÓN II: DEMOGRAFÍA DEL GRUPO SELECCIONADO

SECCIÓN III: DEFINICIONES:

¿Qué es el clima Organizacional?	8
¿Para qué sirve la Encuesta de Clima Organizacional?	8
Definición por Dimensiones	8

SECCIÓN IV. ANÁLISIS DE LOS DATOS:

1. Reconocimiento Laboral	12
2. Capacitación Especializada y Desarrollo	12
3. Mejora y Cambio	12
4. Calidad y Orientación al Usuario	12
5. Equidad y Género	12
6. Comunicación	12
7. Disponibilidad y Recursos	12
8. Calidad de Vida Laboral	12
9. Balance Trabajo Familia	12
10. Colaboración y Trabajo en Equipo	12
11. Liderazgo y Participación	12
12. Identidad con la Institución y Valores	12
13. Austeridad y Combate a la Corrupción	12
14. Enfoque a Resultados y Productividad	12
15. Normatividad y Proceso	12
16. Servicio Profesional de Carrera	12
17. Impacto de la Encuesta en mi Institución	12
18. Uso de la Tecnología	12
19. Beneficios	12
20. Relación con los empleados/colegas/colaboradores	12
21. Salarios	12
22. Cantidad de Trabajo	12
Nivel de Satisfacción General	13
Quejas y Sugerencias Capturadas por el SECAP	14
SECCIÓN V: RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	16

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo detallar los resultados obtenidos a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP) realizado en el Ayuntamiento de Baní durante el período del 02 al 30 de junio de 2025.

El SECAP es una herramienta clave para evaluar la percepción y satisfacción de los colaboradores respecto a diferentes dimensiones del clima laboral. Durante la encuesta, los participantes expresaron sus opiniones y brindaron retroalimentación sobre 22 dimensiones cruciales del ambiente laboral, tales como liderazgo, comunicación, cultura organizacional, reconocimiento laboral, equidad y género, entre otros. Estas dimensiones son esenciales para determinar la calidad del ambiente de trabajo y su impacto en la satisfacción y rendimiento de los empleados.

Visualmente, los resultados se presentan mediante gráficos de barras que reflejan los porcentajes alcanzados en cada dimensión, con un umbral positivo establecido en el 80% o más. Así, es fácil distinguir las áreas de fortaleza y las que requieren mejoras. También se incluye un gráfico de pastel que refleja la satisfacción general de los colaboradores con base en todas las dimensiones evaluadas, mostrando la proporción entre empleados satisfechos e insatisfechos.

Con estos hallazgos, el informe servirá como punto de partida para diseñar estrategias que fortalezcan el clima laboral en su organización. El fin es cultivar una cultura organizacional saludable, elevar la satisfacción de los colaboradores y propiciar un entorno en el que todos los miembros del equipo puedan prosperar.

OBJETIVO GENERAL:

Medir y evaluar la satisfacción, el compromiso y la percepción de los empleados respecto a su ambiente de trabajo y la cultura organizacional en la que se desempeñan. Esta herramienta permite identificar fortalezas y debilidades en el clima laboral, lo que a su vez permite a los líderes de la organización tomar decisiones informadas y diseñar estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores.

OBJETIVOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA:

1. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados, tales como las políticas de la organización, el liderazgo, la comunicación, el clima interpersonal, entre otros.
2. Evaluar el nivel de compromiso de los empleados con la organización, identificando las causas de la falta de compromiso y diseñando estrategias para fomentarlo.
3. Analizar la percepción de los empleados sobre la cultura organizacional, identificando los aspectos positivos y aquellos que pueden ser mejorados.
4. Detectar y prevenir posibles situaciones que afecten el bienestar y la salud de los colaboradores.
5. Medir el impacto de las medidas implementadas para mejorar el clima laboral y evaluar la eficacia de las estrategias y políticas de la organización en términos de satisfacción y compromiso de los empleados.

ESCALA DE VALORACIÓN Y ASPECTOS A EVALUAR:

Esta encuesta mide (22) variables a través de 91 afirmaciones, las cuales pueden incidir en el comportamiento organizacional (Clima-Cultura), en los Colaboradores de su institución.

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
9	Balance Trabajo Familia
10	Colaboración y Trabajo en Equipo
11	Liderazgo y Participación
12	Identidad con la Institución y Valores
13	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
19	Beneficios
20	Relación con los empleados/colegas/colaboradores
21	Salarios
22	Cantidad de Trabajo

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

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: los 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.

METODOLOGÍA (PROCESO DE LA ENCUESTA):

La metodología empleada en este estudio fue de carácter mixto, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos. Para la evaluación del clima laboral en las instituciones públicas, se recurrió al Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública. Esta es una herramienta estandarizada que se basa en una fórmula parametrizada para determinar el tamaño óptimo de la muestra.

De los 260 colaboradores de la organización que fueron invitados a participar en la encuesta, el SECAP segmentó el género y cantidad de participantes de la siguiente forma:

- **Femenino:** 123
- **Masculino:** 133
- **Abstención:** 4

Fórmula parametrizada en el SECAP.

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

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 95,5 % 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 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.

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.

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.

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 los dividimos en 22 dimensiones o factores y 91 premisas/afirmaciones que se pueden visualizar a través del SECAP.

SECCIÓN II

DEMOGRAFÍA DEL GRUPO SELECCIONADO:

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: directivos, asesores, sustantivas, operativas y de apoyo.

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 con relación a las condiciones que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y las valoraciones s motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, carga laboral, etc.).

DEFINICIÓN POR DIMENSIONES

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.

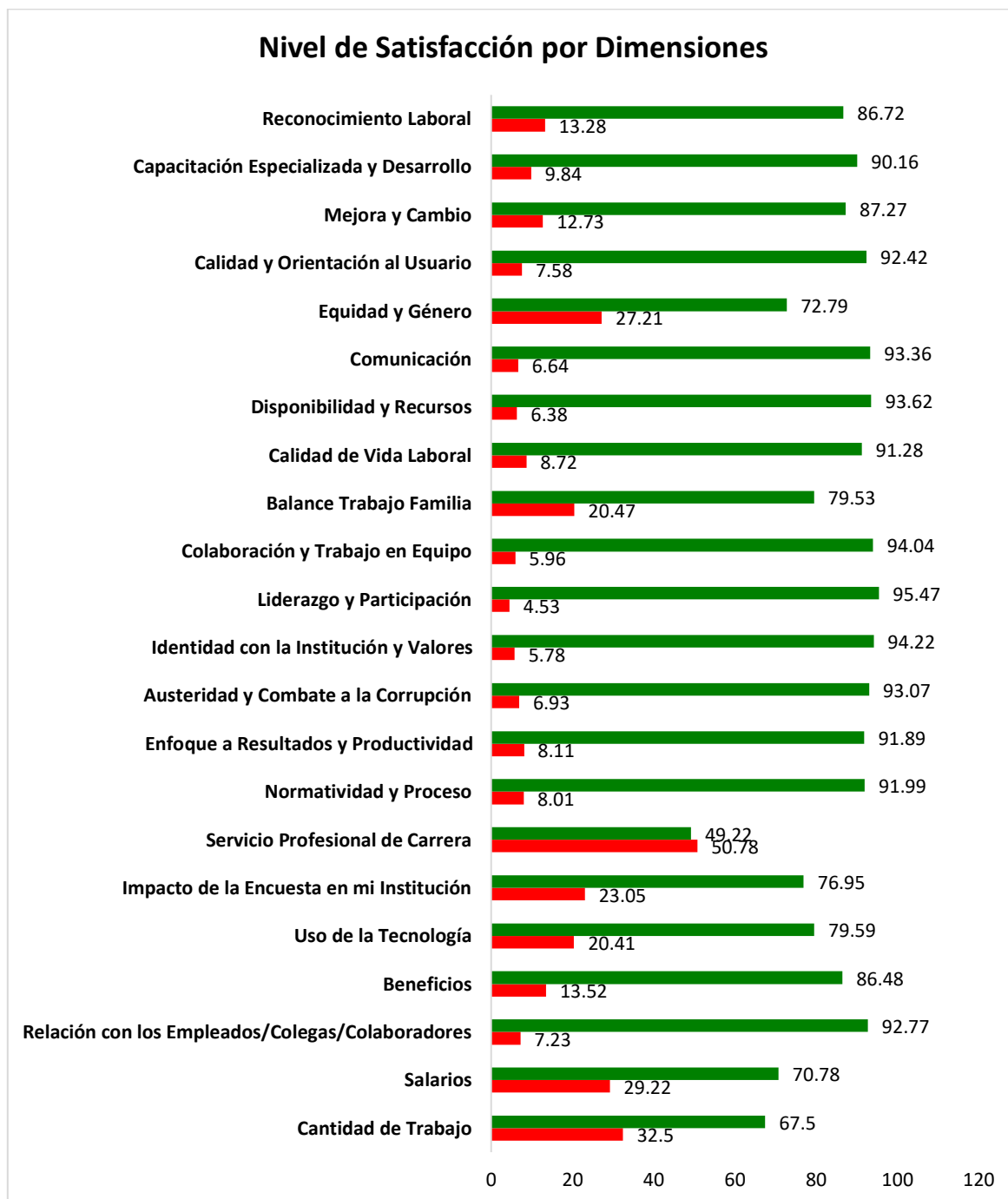
Desde la óptica del servicio al ciudadano cliente o usuario las especificaciones son orientadas a las expectativas de los clientes usuarios, razón de ser de la organización. Esta dimensión procura ver esa perspectiva que se posee en el tenor antes mencionado.

5. **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 posee 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.
6. **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 en tres esferas, entre las cuales está la informativa, afectiva colaborativa y estratégica que se alinea a la misión de la organización.
7. **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 trabajos 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.
8. **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.
9. **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 pueda durante las 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.
10. **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.

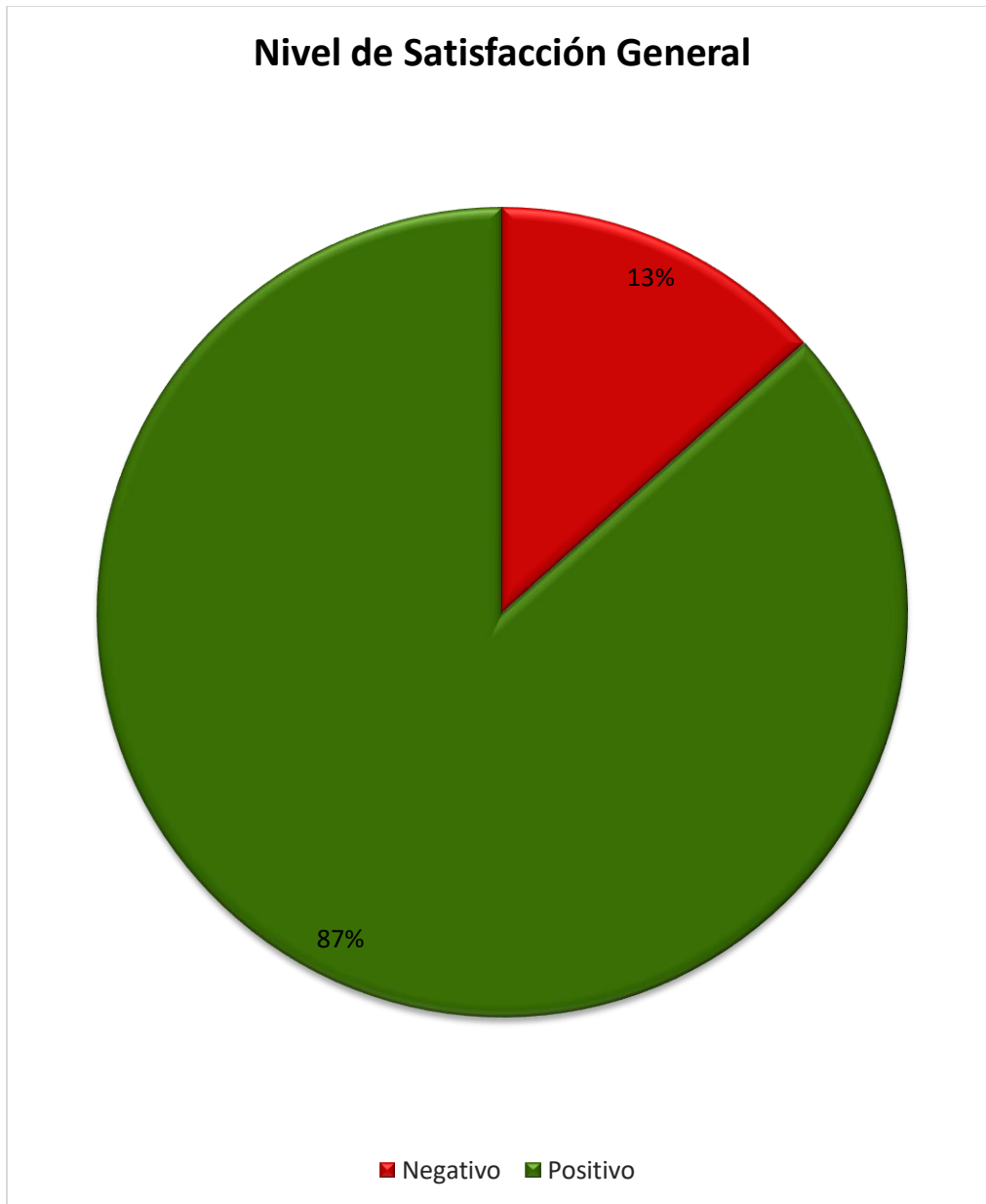
11. **Liderazgo y Participación.** - El líder es la persona que dirige, orienta o conduce a un conjunto de personas hacia un determinado resultado, es aquel que crea espacios de desarrollo de las personas, es un formador de nuevos líderes, posee la capacidad de influir en los demás a través del convencimiento 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.
12. **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.
13. **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.
14. **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.
15. **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.
16. **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.
17. **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.

18. **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.
19. **Beneficios:** Se refiere al conocimiento que tiene el empleado sobre los beneficios que la institución ofrece, a su nivel de satisfacción y percepción al compararlo con otras empresas del mercado.
20. **Relaciones con los Empleados/ Colegas/ Colaboradores:** Se refiere a la percepción que tienen los empleados con relación a los niveles de comprensión, cooperación e integración entre los diferentes departamentos y sus miembros.
21. **Salarios:** Se refiere a la percepción que tiene el empleado con relación a la equidad de las remuneraciones, sistema de administración salarial y un nivel de competitividad con respecto al mercado.
22. **Cantidad de Trabajo:** Se refiere a la percepción que tiene el empleado sobre la cantidad de trabajo que se le asigna y la manera en que pueden ejecutarlas.

ANÁLISIS DE LOS DATOS EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.



SATISFACCIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES:



QUEJAS Y SUGERENCIAS CAPTURADAS POR EL SISTEMA, AL MOMENTO DE LOS SERVIDORES PARTICIPAR DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL:

A la pregunta si desea externar una Queja o Sugerencia, los servidores seleccionaron:

Opción	Cantidad
Ninguno	251
Queja	2
Sugerencia	3

QUEJAS
LA ENCUESTA ESTA MUY LARGA
Yo considero que el salario no es adecuado a la profesionalidad y a el puesto que desempeño.

SUGERENCIAS
un sueldo justo y equitativo
Aumento de sueldo equitativo tomando en cuenta la capacidad y profesionalidad del empleado, ademas del tiempo que lleva laborando en la institucion.
SE NECESITA UNA METODO DE RECOMPESA POR DESEMPEÑO POR FAVOR Y AUMENTO SALARIAL.

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL:

1. **Identificar y Aprovechar los Puntos Fuertes:** Aprovechar las áreas valoradas positivamente en la encuesta como pilares para mejorar las áreas de menor satisfacción. Es crucial maximizar las fortalezas de la organización para impulsar el desarrollo en los aspectos menos favorables.
2. **Planificación a Corto, Mediano y Largo Plazo:** Es esencial priorizar intervenciones basadas en su urgencia y viabilidad. Establece un plan de acción con metas y plazos definidos, asignando los recursos financieros y no financieros adecuados para lograr mejoras tangibles.
3. **Trabajo Conjunto de Diferentes Áreas:** Involucrar a representantes de áreas como administración, finanzas, calidad, planificación y recursos humanos en la concepción y realización del plan de acción. La colaboración interdisciplinaria ofrece perspectivas diversificadas, enriqueciendo el proceso de mejora.
4. **Promover una Cultura de Aprendizaje Continuo:** Crear un ambiente que celebre el aprendizaje y la evolución constante. Motiva a los empleados a buscar oportunidades de crecimiento tanto profesional como personal y a compartir sus saberes y vivencias, instaurando un ciclo de mejora perpetua y una cultura positiva.

CONCLUSIONES:

1. **Recolección de Quejas y Sugerencias:** Se han recopilado y adjuntado al informe un total de dos (2) quejas y tres (3) sugerencias manifestadas por los colaboradores durante la encuesta. Estos comentarios se han conservado sin modificaciones, representando un insumo valioso para entender las inquietudes y requerimientos del personal.
2. **Difusión de los Resultados:** Es esencial que la organización comparta con todos sus miembros los resultados obtenidos en este informe. El conocimiento compartido de los hallazgos permitirá una comprensión colectiva de las áreas a mejorar, fortaleciendo el compromiso de todos para trabajar en conjunto y mejorar el clima laboral.
3. **Elaboración de un Plan de Acción Realista:** Dada la importancia de actuar en base a los resultados, es esencial diseñar un plan de acción centrado en las problemáticas señaladas en la encuesta. Considerando que nos encontramos en el tercer trimestre, es fundamental proponer estrategias realistas y factibles en el tiempo restante del año.
4. **Ejecución Efectiva del Plan:** Una vez establecido, el plan de acción debe ser llevado a cabo con determinación para generar transformaciones relevantes y beneficiosas en el ambiente de trabajo. Con el esfuerzo conjunto y la dedicación de todo el equipo, se aspira a construir un espacio la boral más armónico y eficiente para todos.