

ARAGON Y SANCHEZ

Consultores Asociados, S. C.

PRESENTA

**ESTUDIO DE CLIMA
ORGANIZACIONAL Y LABORAL**



CONTENIDO



INTRODUCCION

- OBJETIVO
- FACTORES A INVESTIGAR

CARACTERISTICAS DEL ESTUDIO

- TOTAL DE POBLACIÓN
- MUESTRA
- GRAFICO

COMPORTAMIENTO GENERAL DE RESULTADOS

- INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL
- GRAFICO DE RESULTADOS GENERALES
- RANGOS GENERALES
- GRAFICOS POR FACTOR
- CUADRO COMPARATIVO FACTOR/SUBDIRECCIÓN
- ANALISIS DE RESULTADOS

PLAN DE ACCION

- PLANEACION ESTRATEGICA
- GRAFICO DE LA POLITICA DE CALIDAD
- GRAFICO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

Considerando que nuestro personal permanece un promedio de 8 a 10 hrs. diarias en su trabajo nos permitimos revisar su opinión e inquietud con respecto a las políticas y practicas de ésta empresa; así como asuntos relacionados con su desempeño, a través de un estudio de Clima Organizacional y laboral que nos lleva a medir la " Satisfacción de nuestros Clientes Internos".

Este estudio se realizó con la siguiente secuencia:

- A) Elaboración del instrumento de medición para determinar las áreas y/o factores importantes del estudio.
- B) Organización de la aplicación y determinación de la muestra poblacional incluida.
- C) La obtención y análisis de información y resultados de los mismos.
- D) Sugerencias que se encuentran constituidas como una síntesis del estudio que nos permite introducir estrategias y/o alternativas en los factores que se perciben como oportunidades para transformarlas en fortaleza.

OBJETIVO



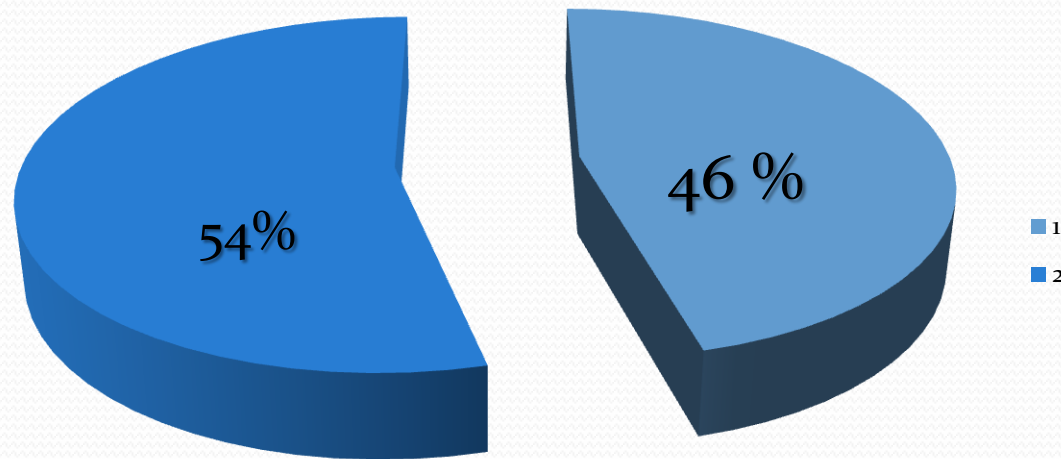
Conocer la manera en que el trabajador percibe y opina de las estructuras y los procesos; de su desempeño, adaptación, motivación, relaciones interpersonales, del grupo directivo, jefe inmediato y sentido de pertenencia hacia la Organización donde trabaja.



FACTORES DEL ESTUDIO

FACTORES	CODIGO
I Motivación hacia la organización(empresa).	ME
II Satisfacción del trabajador hacia la tarea.	STT
III Satisfacción con las relaciones interpersonales.	SRI
IV Calidad de supervisión.	CS
V Medio ambiente laboral y medios de seguridad.	MALMS
VI Efectividad en la capacitación.	EC
VII Percepción y opinión hacia el grupo directivo.	POGD

CARACTERISTICAS DE LA POBLACIÓN TOTAL DE EMPLEADOS: 247



MUESTRA DE LA POBLACIÓN:
114 = 46 % DE EMPLEADOS ENCUESTADOS

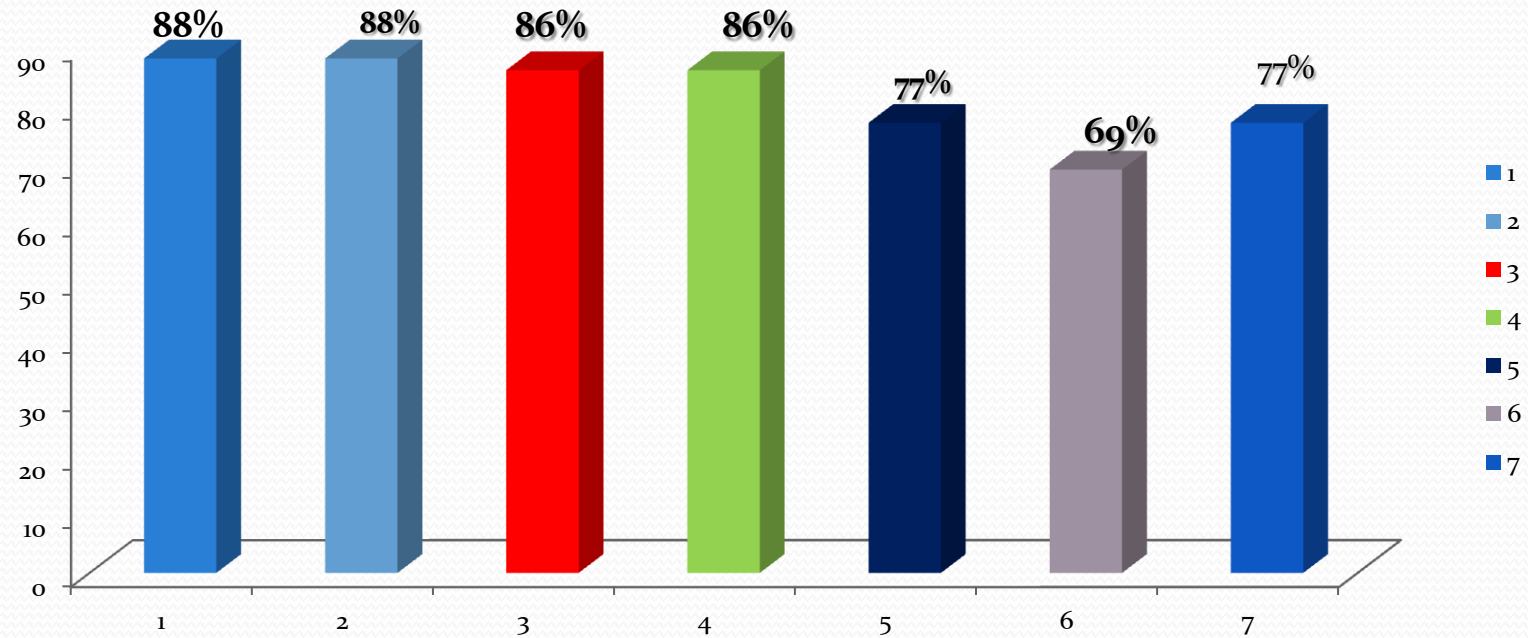
COMPORTAMIENTO GENERAL DE RESULTADOS

INDICE DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL DE LA JCAS 82%



FACTORES	Código	%
I Motivación hacia la empresa	ME	88
II Satisfacción del trabajador hacia la Tarea	STT	88
III Satisfacción con las relaciones interpersonales	SRI	86
IV Calidad de Supervisión	CS	86
V Medio ambiente laboral y medios de seguridad	MALMS	77
VI Efectividad en la capacitación	EC	69
VII Percepción y opinión hacia el grupo directivo	POGD	77

GRAFICA GENERAL POR FACTORES DE LA JCAS 82%



FACTORES

RANGOS GENERALES DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL

De 60% o menos	Atención inmediata
De 61% a 70%	Área oportunidad
De 71% a 80%	Aceptable
De 81% a 90%	Bueno
De 91% a 100%	Optimo

GRAFICO POR FACTOR

RESULTADOS GENERALES

FACTOR I						
MOTIVACION HACIA LA EMPRESA (pertenencia e involucramiento)	%	A. I.	A. O.	ACEPTABLE	BUENO	OPTIMO
Promedio General	88	-60	61 a 70	71 a 80	81 a 90	91 a 100
Voy a seguir aquí, por que mucho de lo que se hacer se lo debo a esta dependencia	76					
Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia a la JCAS	76					
Confío en el grupo directivo de esta JCAS	79					
La JCAS tiene un significado y un valor especial para mi	93					
Siento cualquier problema de la dependencia como mío	74					
Deseo que esta JCAS progrese para el bien de todos	100					
En la medida que esta dependencia crezca y se fortalezca, crecemos todos con ella.	98					
Me interesa el futuro de esta organización	100					
Puedo recomendar mi dependencia a otras personas como un lugar bueno para trabajar	97					
Aquí en esta dependencia, se reconoce lo que uno vale, por esto voy a continuar en ella.	63					
Estoy muy dispuesto a trabajar tan duro como sea necesario para lograr los objetivos planteados	100					
Me voy a quedar en esta dependencia para aprender y crecer con ella	93					
Mi trabajo es tranquilo, agradable y me satisface hacerlo.	97					

RESULTADOS GENERALES

FACTOR II SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR HACIA LA TAREA	%	A. I.	A. O.	CEPTABLE	BUENO	OPIMO
Promedio General	88%	-60	61 a 70	71 a 80	81-90	91-100
Tengo Interés en venir a trabajar todos los días	95					
En este trabajo, tengo la oportunidad de hacer, lo que mejor hago	84					
Existe libertad en esta dependencia para decidir como hacer mi trabajo	82					
Siento satisfacción personal por hacer mi trabajo	94					
Mi trabajo es estimulante y muy satisfactorio realizarlo	88					
El trabajo es un gran reto y me satisface cumplirlo	96					
Me gusta trabajar en JCAS por que tiene una visión clara de los objetivos a lograr	87					
La JCAS me proporciona programas y/o manuales técnicos, materiales de referencia actuales cuando los requiero	75					
Las cargas de trabajo que se me piden, son justas y dentro de mi horario	81					
Las actividades que realizo en ésta dependencia son muy importantes en mi desarrollo profesional.	96					

RESULTADOS GENERALES

FACTOR III						
SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES	%	A. I.	A. O.	ACEPTABLE	BUENO	OPTIMO
Promedio General	86	-60	61 a 70	71 a 80	81 a 90	91 a 100
Cuando tengo un problema personal o laboral, mis compañeros me ayudan a resolverlo	87					
Existe confianza y respeto entre los compañeros de trabajo	92					
Estoy satisfecho sobre la manera en que mis compañeros de trabajo toman decisiones y logran resultados	87					
Las personas que trabajan aquí, tienen un alto sentido de cooperación y comparten sus conocimientos con los demás para ser mas eficientes	77					
Los compañeros de trabajo respetan las normas y políticas establecidas por la JCAS	86					
En esta dependencia cada uno de los compañeros, contribuye al esfuerzo del equipo para lograr los objetivos que se plantean	79					
Hay compañeros a quienes puedo ayudarles a resolver sus problemas de trabajo	99					
Existe una buena comunicacion entre los trabajadores de esta organización	77					

RESULTADOS GENERALES

FACTOR IV CALIDAD DE SUPERVISION	%	A. I.	A. O.	ACEPTABLE	BUENO	OPTIMO
Promedio General	86	-60	61 a 70	71 a 80	81 a 90	91 a 100
La sugerencias que me proporciona mi jefe, son apropiadas para el buen desempeño de mi trabajo	85					
Sé a quién acudir para obtener la información que necesito y hacer bien mi trabajo	93					
Mi jefe inmediato es accesible cuando presento ideas para mejorar mi trabajo y respeta mis funciones y/o tareas	90					
Mi jefe inmediato valora mis habilidades y capacidades	87					
Mi jefe inmediato es receptivo a mis sugerencias para la solución de un problema	85					
Mi jefe inmediato está disponible y accesible cuando necesito hablar con él	86					
Mi jefe inmediato tiene un claro entendimiento de mis habilidades y capacidades	86					
Mi jefe inmediato tiene un sentido claro de mi rol o tarea de trabajo	86					
Mi jefe inmediato toma en cuenta mis necesidades personales	86					
Mi jefe inmediato me dice qué es lo que él espera que yo haga	83					
Mi jefe inmediato tiene un claro entendimiento que yo puedo realizar la tarea que se me encomiende	89					

RESULTADOS GENERALES

FACTOR V						
MEDIO AMBIENTE LABORAL Y MEDIOS DE SEGURIDAD	%	A. I.	A. O.	ACEPTABLE	BUENO	OPTIMO
Promedio General	69	-60	61 a 70	71 a 80	81 a 90	91 a 100
La dependencia me proporciona información acerca de mi desempeño y me dice como mejorarlo	70					
Las condiciones físicas de las áreas de mi trabajo son las adecuadas	76					
Las condiciones en el ambiente de trabajo, están continuamente mejorando	76					
La dependencia es muy flexible respecto a faltas, retardos y salidas en el trabajo	89					
Me voy a quedar aquí para aprovechar en mi beneficio todo lo que pueda de este trabajo	97					
La calidad de la comunicación entre los jefes es adecuada	74					
Los accidentes pueden prevenirse con la mayor cooperación entre nosotros los trabajadores	95					
La dependencia nos capacita para prevenir accidentes	54					
Aquí se le da mantenimiento al equipo para lograr mayor seguridad al trabajador	74					
Mi dependencia hace un gran trabajo de mantenimiento preventivo, sustitución y modernización del equipo que utilizo en mi trabajo	60					

RESULTADOS GENERALES

FACTOR VI						
EFFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN	%	A. I.	A. O.	ACEPTABLE	BUENO	OPTIMO
Promedio General	69	-60	61 a 70	71 a 80	81 a 90	91 a 100
Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de recibir capacitación relacionada con el trabajo	71					
Recibo la capacitación adecuada para hacer mejor mi trabajo	59					
Me ha sido motivante estar en los cursos de capacitación	70					
La calidad de los cursos de capacitación ha sido buena	70					
Los instructores que han dado los cursos de capacitación tienen la suficiente experiencia sobre los temas	76					
Lo que se enseña en los cursos de capacitación, va de acuerdo a las necesidades del trabajo	70					
El personal se beneficia con los cursos de capacitación que se imparten en la dependencia y les sirve para el trabajo y su desarrollo profesional	79					
Los cursos de capacitación se realizan dentro del horario de trabajo	70					
Cuando asisto a un curso fuera del horario de trabajo se me toma en cuenta para la evaluación de mi desempeño	54					
considero, que el programa de capacitación está basado en la detección de necesidades de la dependencia	66					

RESULTADOS GENERALES

FACTOR VII PERCEPCIÓN Y OPINIÓN HACIA EL GRUPO GERENCIAL	%	A. I.	A. O.	ACEPTABLE	BUENO	OPTIMO
Promedio General	77	-60	61 a 70	71 a 80	81 a 90	91 a 100
El grupo directivo proporciona oportunidades de desarrollo y bienestar a los trabajadores	66					
El grupo directivo comparte con sus empleados la vision, mision, politicas de calidad y objetivos de la empresa	67					
El grupo directivo está disponible y accesible cuando se necesita entablar diálogo en relación al desempeño y muestra apertura y sinceridad	75					
Las sugerencias del grupo directivo son apropiadas para el buen desempeño de los trabajadores	88					
Las personas que ocupan el grupo directivo estan preparadas, para el puesto que tiene	86					
El grupo directivo involucra al personal en la toma de decisiones, relacionadas con su trabajo.	69					
El grupo directivo realiza buena labor al mantener al personal bien informado y hacer equipos de trabajo	63					

CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS

FACTORES/SUBDIRECCION		ADMINISTRATIVO %	AREATECNICA %	PRESIDENCIA %	GENERAL %
I	MOTIVACIÓN HACIA LA EMPRESA	93	88	84	88
II	SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR HACIA LA TAREA	91	84	89	88
III	SATISFACCIÓN A LAS RELACIONES INTERPERSONALES	88	83	87	86
IV	CALIDAD DE SUPERVISIÓN	84	87	88	86
V	MEDIO AMBIENTE LABORAL Y MEDIOS DE SEGURIDAD	79	66	85	77
VI	EFFECTIVIDAD EN LA CAPACITACIÓN	78	64	64	69
VII	PERCEPCIÓN Y OPINIÓN HACIA EL GRUPO DIRECTIVO	79	58	84	77
	TOTAL	85	77	83	82

PORCENTAJE TOTAL DEL 82%

ANALISIS DE RESULTADOS FODA



FORTALEZAS.

Las relaciones interpersonales dentro del trabajo
La confianza y respeto entre los compañeros
Considera que su trabajo es bueno y quiere conservarlo
Le interesa mucho lo que pasa en la JCAS
Sentimiento de pertenencia hacia la JCAS
Disposición de los trabajadores para prevenir accidentes
El desarrollo profesional que les brinda la JCAS
Satisfacción por su trabajo

OPORTUNIDADES:

reconocer lo que uno vale, por esto voy a continuar en ella.
Proporcionar información acerca del desempeño de los trabajadores durante el año
El grupo directivo proporcionar oportunidades de desarrollo y bienestar a los trabajadores
Que el grupo directivo comparta con sus empleados la visión, misión, políticas de calidad y objetivos de la JCAS
Que grupo directivo este disponible y accesible cuando se necesita entablar diálogo en relación al desempeño y muestre apertura y sinceridad
Que el grupo directivo involucre al personal en la toma de decisiones, relacionadas con su trabajo.

Que el grupo directivo realice buena labor al mantener al personal bien informado y hacer equipos de trabajo

DEBILIDADES:

La Capacitación sea adecuada para prevenir accidentes
El mantenimiento preventivo, sustitución y modernización del equipo que utiliza en el trabajo
Cuando asisto a un curso fuera del horario de trabajo se me tome en cuenta para la evaluación

AMENAZAS:

Mayor riesgo por los accidentes de trabajo
Inercia en la que la JCAS puede caer
Ausentismo del personal
Falta de Estatus social
Falta de Proyección de impacto en la Sociedad

PLANEACION ESTRATEGICA

ESTRATEGIAS	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES
1.-Dar a conocer a todo el personal sobre el futuro de una Dependencia competitiva a nivel Internacional	Que todo el personal de la JCAS tenga los conocimientos necesarios y aplique para lograr la certificación del ISO 9001::2008	Reforzar a todo el personal de: •Políticas de calidad y administrativas •Objetivos y metas de la JCAS y departamentos •Proyectos para el crecimiento valores y principios de la JCAS	Grupo gerencial / Recursos Humanos / Jefes
2.- Difundir los compromisos de calidad a partir de una certificación ISO 9001:2008 de la JCAS y de todos los departamentos	Conscientizar al personal sobre la importancia y responsabilidad que tienen respecto a la metodología de gestión a la calidad en su desempeño.	Plan de difusión sobre la implementación en los documentos, procesos, procedimientos, mapeos, métodos, instrucciones y normas generadas para su evaluación	Grupo gerencial / Recursos Humanos / Jefes/ responsables del ISO
3.- Programa de inducción al ISO 9001:2008 a empleados de nuevo ingreso	Que el personal de nuevo ingreso cuente con las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones. Apoyando al sistema de gestión de la calidad	Cada empleado de nuevo ingreso cuente con la descripción clara de su trabajo y tiempo de actuación, capacitación adecuada sobre la Normas de gestión a la calidad ISO y responsabilidades que se le asignen).	Jefe inmediato/ Recursos humanos/
4.- Apuntar hacia la excelencia del desempeño	Diseñar programas de interés y participación de los empleados Fomentar una cultura de actitudes positivas en el trabajador Fortalecimiento a la evaluación del desempeño	Programar pláticas sobre la importancia de su trabajo para la JCAS. El valor que tiene como ser humano Desarrollar sus destrezas y habilidades Descubrir y experimentar con sus potencialidades Medición del cumplimiento de los objetivos por tiempo determinado y feedback de resultados	Área de Capacitación/Recursos Humanos/ Supervisores/Jefes / Grupo directivo

PLANEACION ESTRATEGICA

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE
5.-Política de planes motivacionales para el empleado	Reconocer y compensar el rendimiento de los empleados. Lograr incorporación plena hacia la organización Asegurar el bienestar y la moral del empleado Revisión y comparación, en forma imparcial, de las políticas de remuneración con regularidad y adaptada como sea necesario	Diseñar programas de incentivos : Monetarios (prestamos a plazos, bonos, guarderías, becas para los hijos, vales de gasolina, viajes, mercadería, tarjetas de crédito, etc. Reconocimiento (Tabla del empleado del mes, Certificados, distintivos, detalles informales, manifestaciones de afecto y reconocimiento públicamente y /o vías electrónicas, etc.) Trabajo en sí mismo (de reto y desarrollo	Recursos Humanos/Jefes inmediatos/ grupo directivo
6.-Trabajo colaborativo en todos los niveles	Lograr la sinergia , compañerismo, relaciones interpersonales y un clima laboral optimo en la JCAS	Curso de formación y trabajo de equipos. Equipos autodirigidos Supervisión efectiva y asertiva.	Área de capacitación/ Recursos humanos
7.- Capacitación y educación para los empelados	Tener personal competitivo para una organización competitiva	Utilización de metodologías de desarrollo de competencias laborales y certificación de habilidades Participación de los empelados en proyectos dela JCAS	Área de capacitación / Recursos humanos
8.-Sistema de Información efectivo en todos los niveles	Lograr que las redes de comunicación e información sean inherentes al trabajo y que tengan constituyentes motivacionales para el empleado	Los métodos de información tienen que permanecer en un lugar determinado y por periodos temporales (boletín de la JCAS, panel de noticias, correo electrónico, notas internas, etc.)	Recursos humanos/jefes de Área/Grupo directivo
9.- Actividades sociales que impactan al personal de la JCAS y la comunidad	Mantener la actividades sociales, recreativas y deportivas para crear un ambiente que instigue y mantenga buenas relaciones humanas internas y externas.	Realizar eventos deportivos Convivíos de trabajo Programar actividades recreativas y culturales en donde participe el personal de la JCASa y familia Patrocinar equipos de actividades deportivas de la comunidad	Grupo directivo/ Recursos humanos/ jefes de áreas



Chihuahua

RESULTADOS DE DIAGNOSTICO

La evaluación realizada sobre el clima laboral, en la JCAS. arrojo los siguientes datos de acuerdo a los criterios de evaluación que a continuación se proponen.

De 60% o menos	Atención inmediata
De 61% a 70%	Área oportunidad
De 71% a 80%	Aceptable
De 81% a 90%	Bueno
De 91% a 100%	Optimo

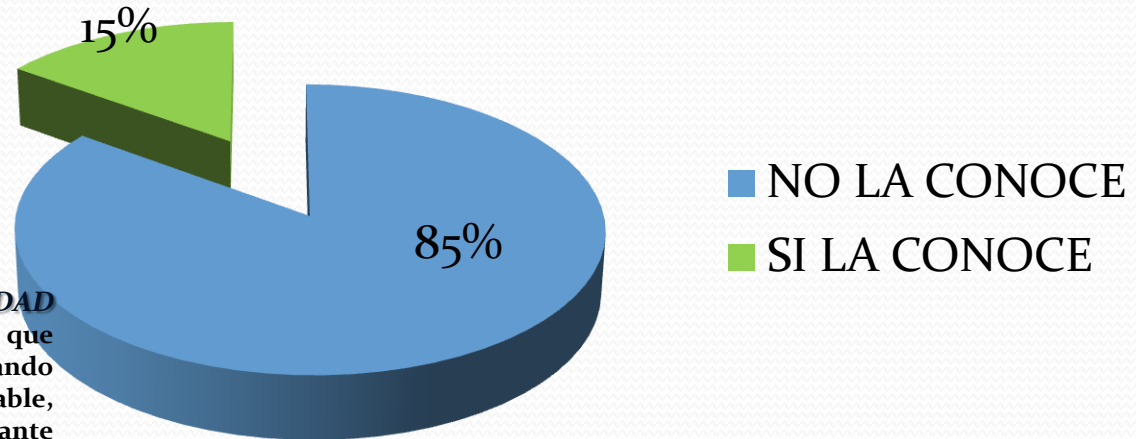
PROMEDIO GENERAL POR FACTOR

FACTOR I "ME"	FACTOR II "STT"	FACTOR III "SRI"	FACTOR IV "CS"	FACTOR V "MAMLS"	FACTOR VI "EC"	FACTOR VII "POGD"
76	95	87	85	70	71	66
76	84	92	93	76	59	67
79	82	87	90	76	70	75
93	94	77	87	89	70	88
74	88	86	85	97	76	86
100	96	79	86	74	70	69
98	87	99	86	95	79	63
100	75	77	86	54	70	
97	81	94	86	74	54	
63	96		83	60	66	
100			89			
93						
97						
88	88	86	86	77	69	77

GRAFICO DE LA POLITICA DE CALIDAD

POLITICA

Conocimiento y entendimiento de la política de calidad conforme a la muestra tomada al personal de la JCAS

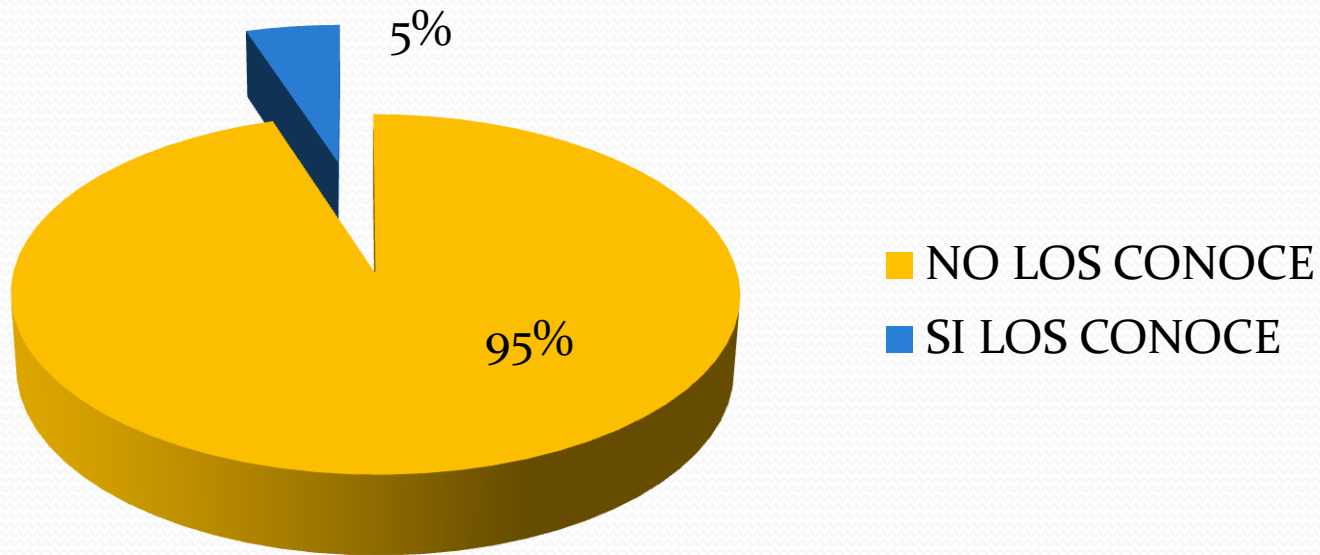


POLÍTICA DE CALIDAD
Trabajamos para construir obras que satisfagan a la población, mejorando nuestra infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante un sistema de gestión de calidad, promoviendo la mejora continua y objetivos para que Chihuahua viva cuidando el agua para su progreso.

85% de las personas NO conoce ni entiende la política de calidad

GRAFICO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

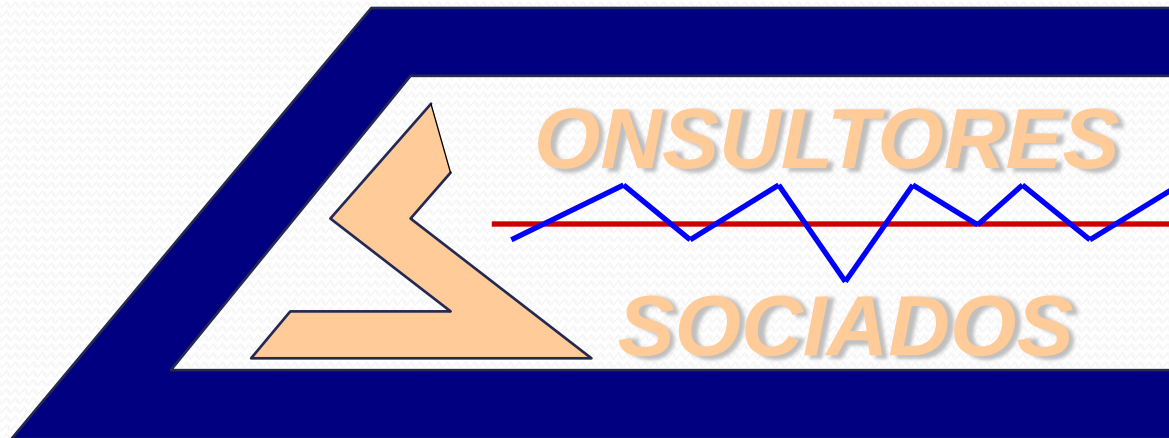
OBJETIVOS



95% de las personas NO conoce los objetivos de calidad

GRACIAS

Teorías Aplicadas para Mejorar Procesos



Calle 30a No. 104 Col. Zarco Tel. (614) 411-56-36 Fax (614) 418-40-44
Chihuahua, Chihuahua, México
araysa@prodigy.net.mx