



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



# “Encuesta de Clima y Cultura Organizacional” (ECCO) 2017

## Conalep Estado de México



Agosto 2017

# Introducción

La aplicación de “Diagnósticos de Calidad” constituye una herramienta de medición de los diferentes factores que influyen en la satisfacción de los usuarios internos y externos del CONALEP, a fin de detectar áreas de oportunidad y en consecuencia, diseñar acciones que permitan mantener y/o aumentar los niveles de satisfacción relacionados con la calidad de los servicios que ofrece el Colegio.

Particularmente, la medición del clima laboral es una herramienta de desarrollo organizacional, cuyo objetivo es medir la percepción o grado de satisfacción que tienen las personas que laboran en la institución, sobre ciertos factores que inciden en el ambiente de trabajo y establecer acciones de mejora.

Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional son un insumo del Sistema Corporativo de Gestión de Calidad para cubrir el requisito 6.4 de la Norma ISO 9001:2000 relacionado con el ambiente laboral. Sin embargo, en la actualidad cobra mayor fuerza a nivel plantel para potenciar aquellos que están en proceso de ingreso o permanencia al Sistema Nacional de Bachillerato.

# Introducción

En ella participan no sólo el personal administrativo (operativo, mando medio y directivo) sino también el personal docente, quien tiene la responsabilidad más importante en la calidad educativa, y cuyas tareas van más allá del aula de clases, ya que ahora les corresponde participar en los procesos de acción tutorial, participar en cuerpos colegiados y mantener un permanente trabajo colaborativo.

El clima y cultura organizacional, son el conjunto de factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de la Institución; y son resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de los servidores públicos, retroalimentadas por las motivaciones personales, la cultura de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.

# Análisis de Resultados

El resultado de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) para el CONALEP Estado de México, muestra una participación de 3,400 encuestados, de ellos 2,073 docentes y 1,327 personas a nivel administrativo (directivos, mandos medios y operativos). Obteniendo un Índice de Clima Organizacional (ICO) de 84.88 puntos porcentuales, para 41 Unidades Administrativas, considerándose de nivel “medio”, con sólo algunas áreas de oportunidad para su mejora.

A nivel de Unidades Administrativas, 12 presentan un NIVEL ALTO, destacando los Planteles Tecamac con 95.81 puntos porcentuales, Tultitlan con 92.52, Valle de Aragón con 90.87 y Nezahualcóyotl III con 90.41, 18 Unidades Administrativas presentan nivel ALTO, dentro del NIVEL MEDIO 22, y en El nivel de Bajo el Plantel Ing. Bernardo Quintana Arrijoja con 74.61 puntos porcentuales, por lo que se deberán implementar acciones de mejora para varios factores donde se involucre a todo el personal.

De los diez factores de medición, siete se consideran una fortaleza: ya que se encuentran por encima de los 85 puntos porcentuales. El más alto fue “Normatividad y Procesos” (89.21), “Capacitación Especializada y Desarrollo” (87,30), “Enfoque a Resultados y Productividad” (86.76),

# Descripción de Factores de Medición

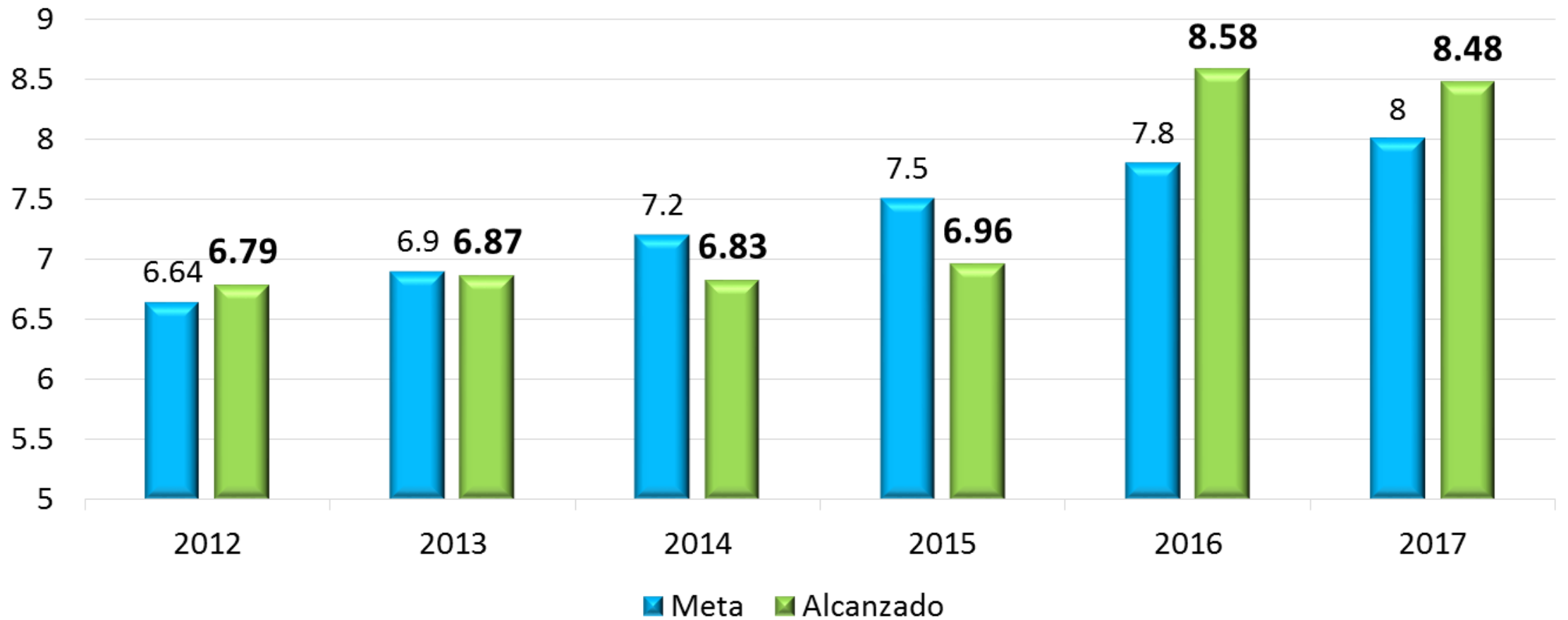
FACTORES DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
I. Reconocimiento laboral	Evalúa la percepción que el servidor público tiene sobre el reconocimiento de su desempeño en la institución.
II. Comunicación	Permite evaluar la percepción que el servidor público tiene sobre la funcionalidad, calidad y los medios de la comunicación interna en su institución para el cumplimiento de sus objetivos.
III. Colaboración y trabajo en equipo	Evalúa la percepción del servidor público sobre los mecanismos que establece el plantel en sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación.
IV. Identidad con la Institución y valores	Permite evaluar la percepción del servidor público con la relación a la cultura institucional y su vivencia de los valores institucionales.
V. Calidad y orientación al usuario	Permite evaluar la percepción del servidor público ante la solución de las necesidades y expectativas de los clientes, para incorporarlas a la mejora de sus actividades.

# Descripción de Factores de Medición

FACTORES DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
VI. Mejora y cambio	Permite evaluar el grado de aceptación del servidor público al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora.
VII. 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
VIII. Capacitación especializada y desarrollo	Permite evaluar las acciones de capacitación y desarrollo de la institución para su personal.
IX. Normatividad y procesos	Permite evaluar la percepción del servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.
X. Liderazgo y participación	Evalúa la percepción del servidor público sobre el liderazgo del jefe, fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad.

# Análisis de Resultados Encuesta Clima Organizacional 2017

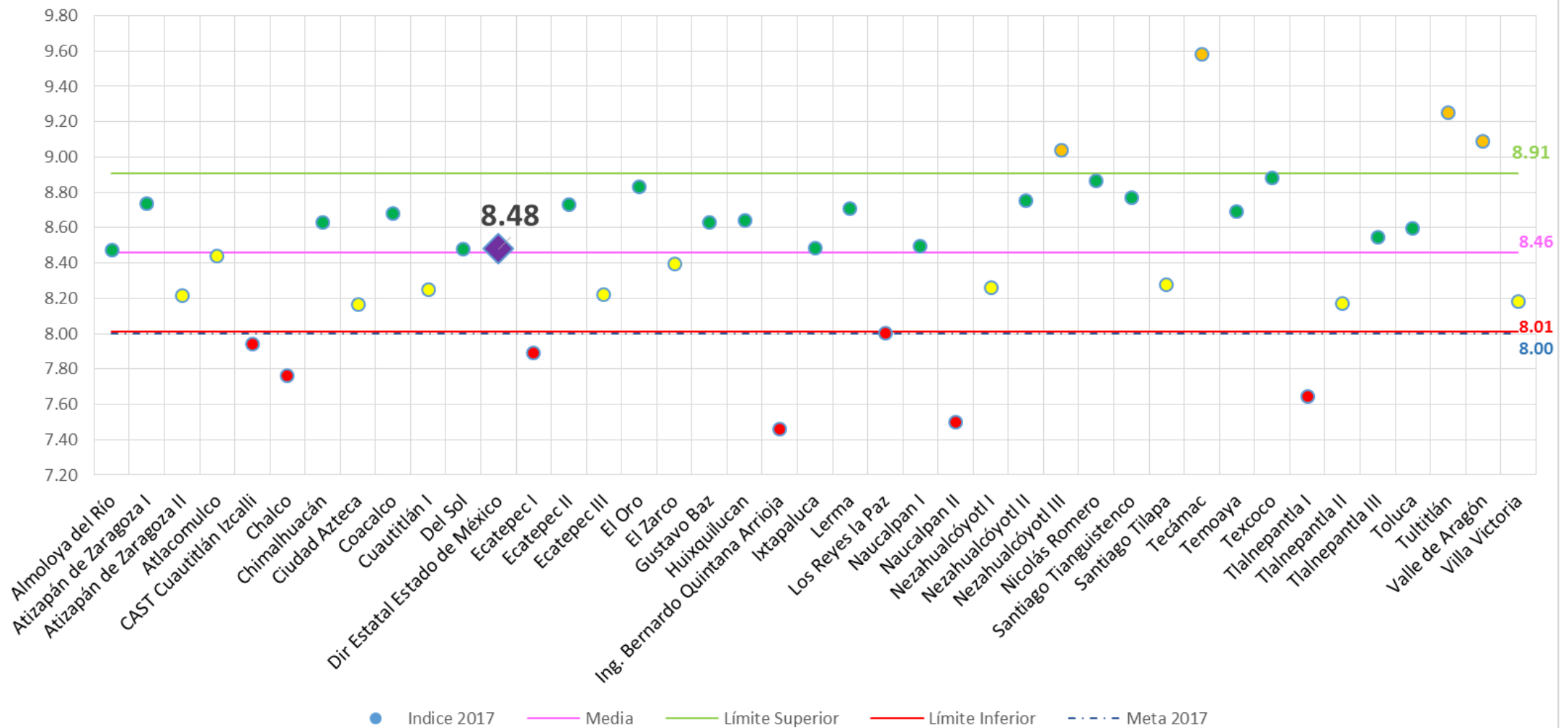
## Histórico Estado de México





# Resultados por Unidad

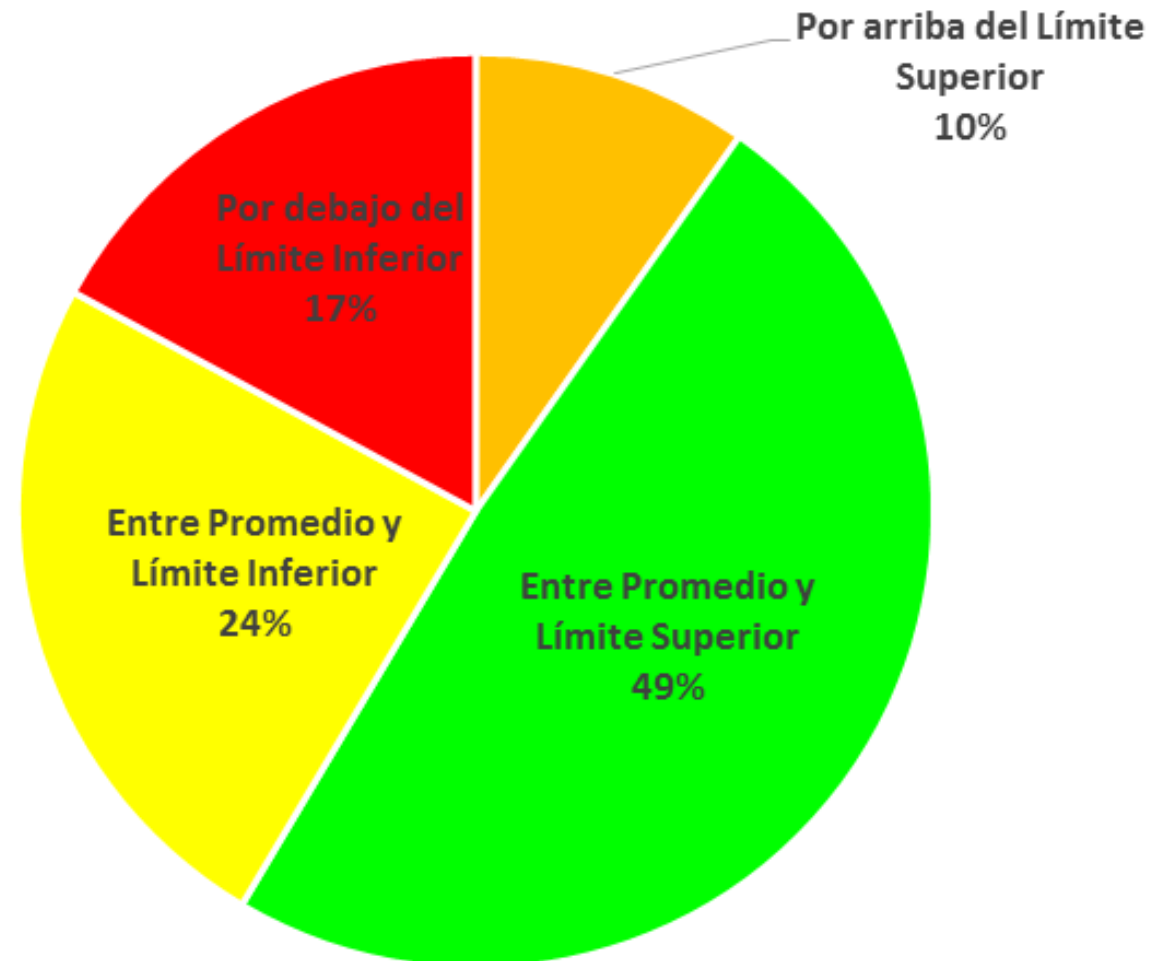
Clima Organizacional 2017 por Unidad





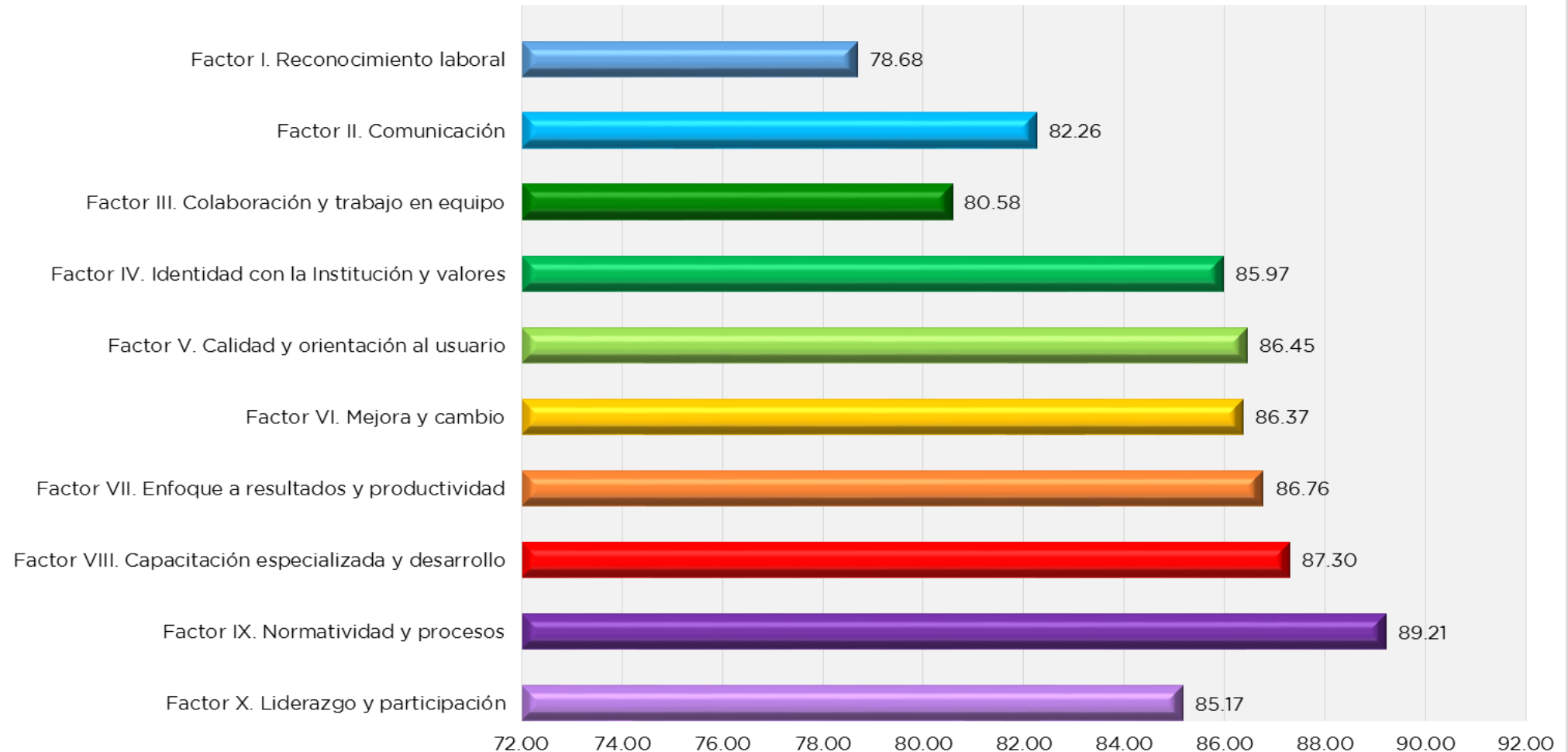
# Resultados por Unidad

Porcentaje por ubicación de planteles



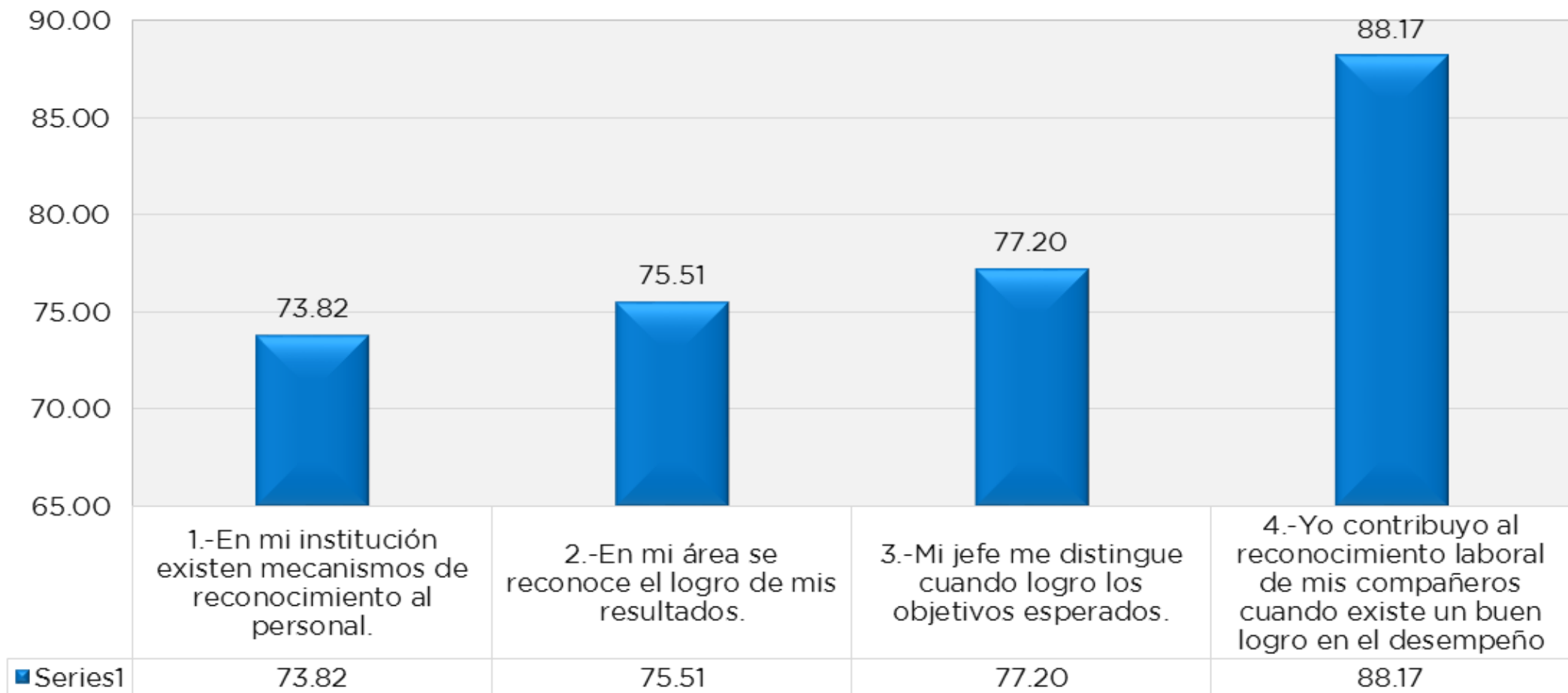
# Resultados por Factor de medición

ECCO 2016 CONALEP Estado de México  
Gráfica 3: Resultado por Factor de Medición



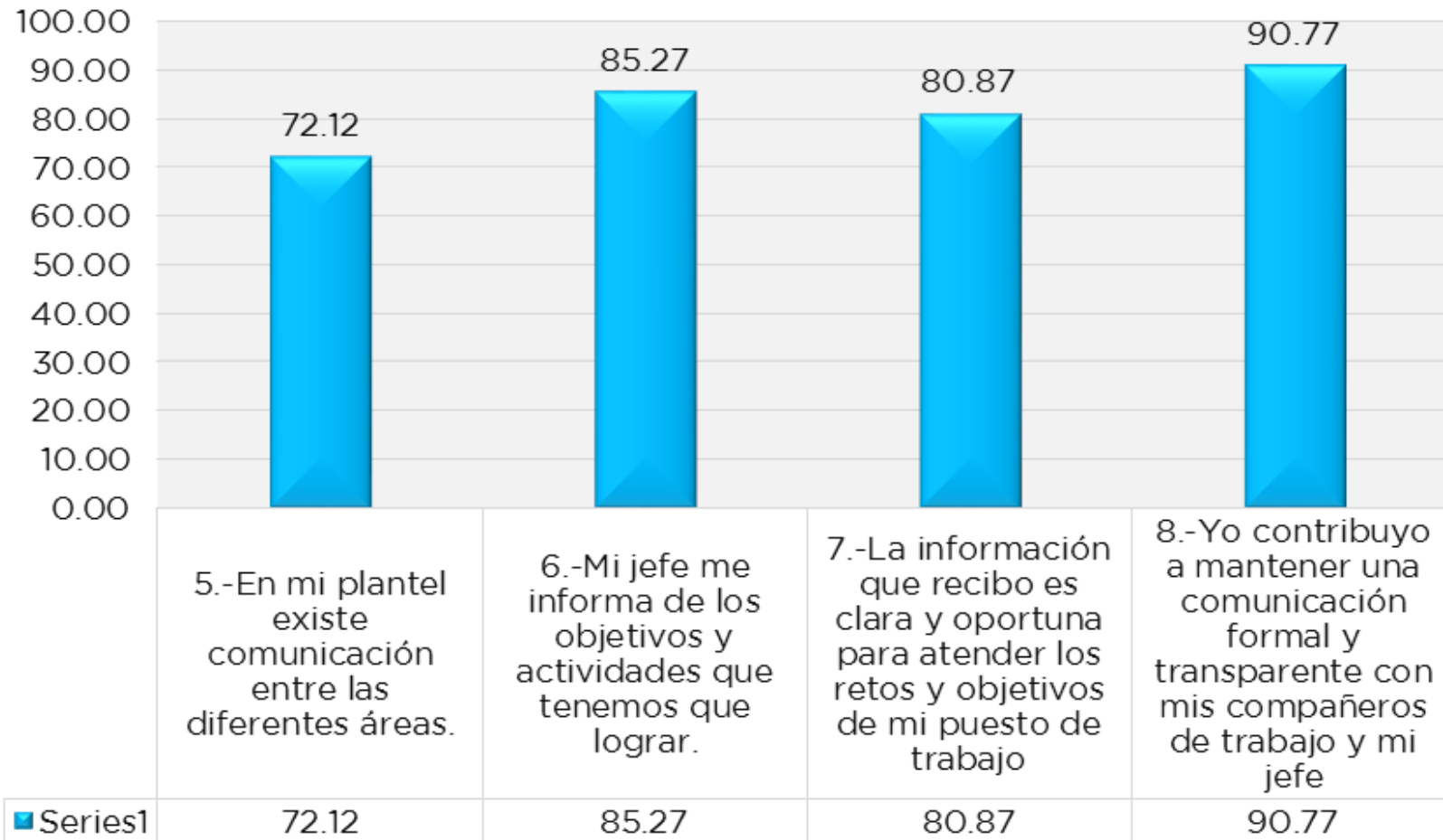
# Factor I. Reconocimiento Laboral.

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 4: Factor I. Reconocimiento Laboral



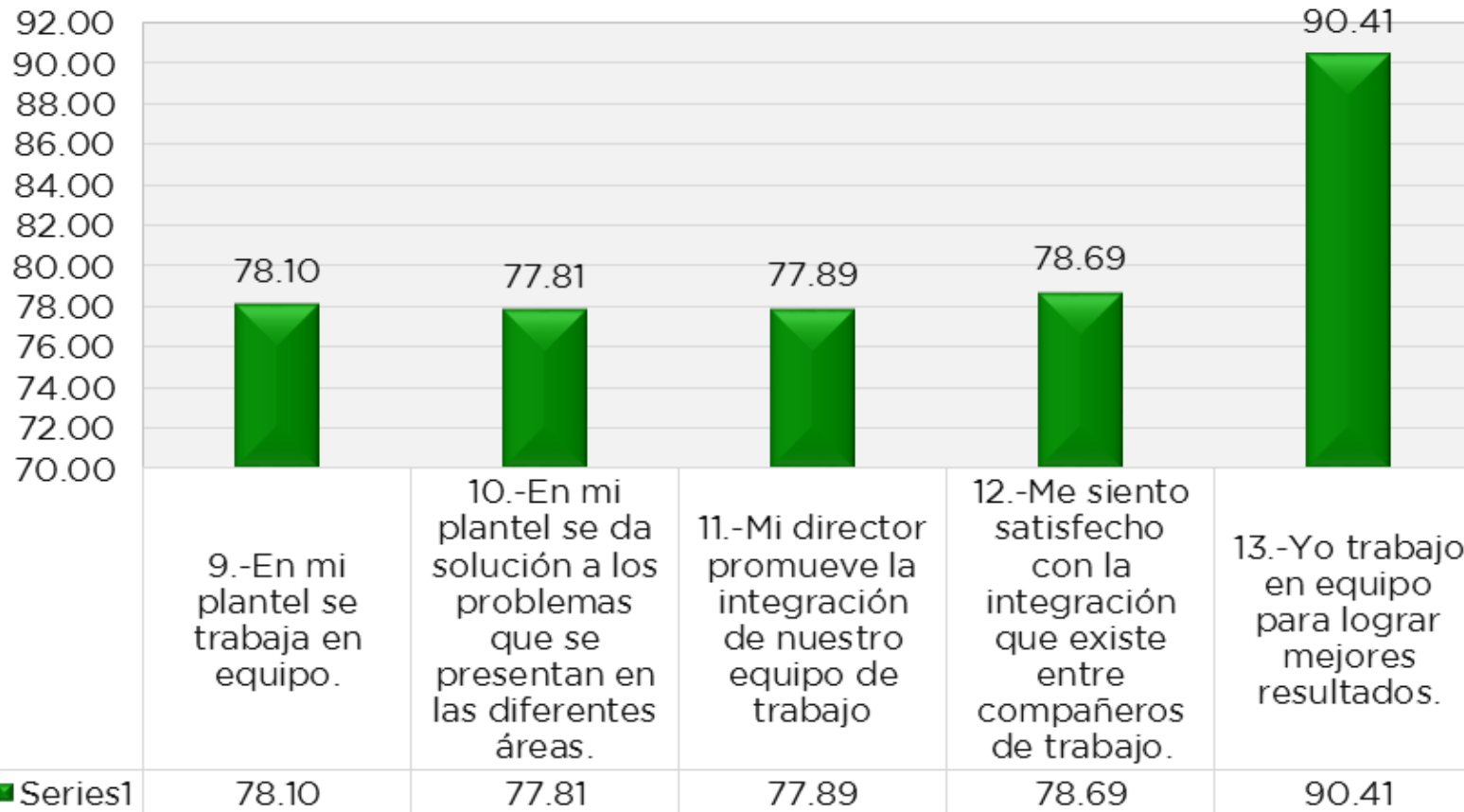
## Factor II. Comunicación.

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 5: Factor II. Comunicación



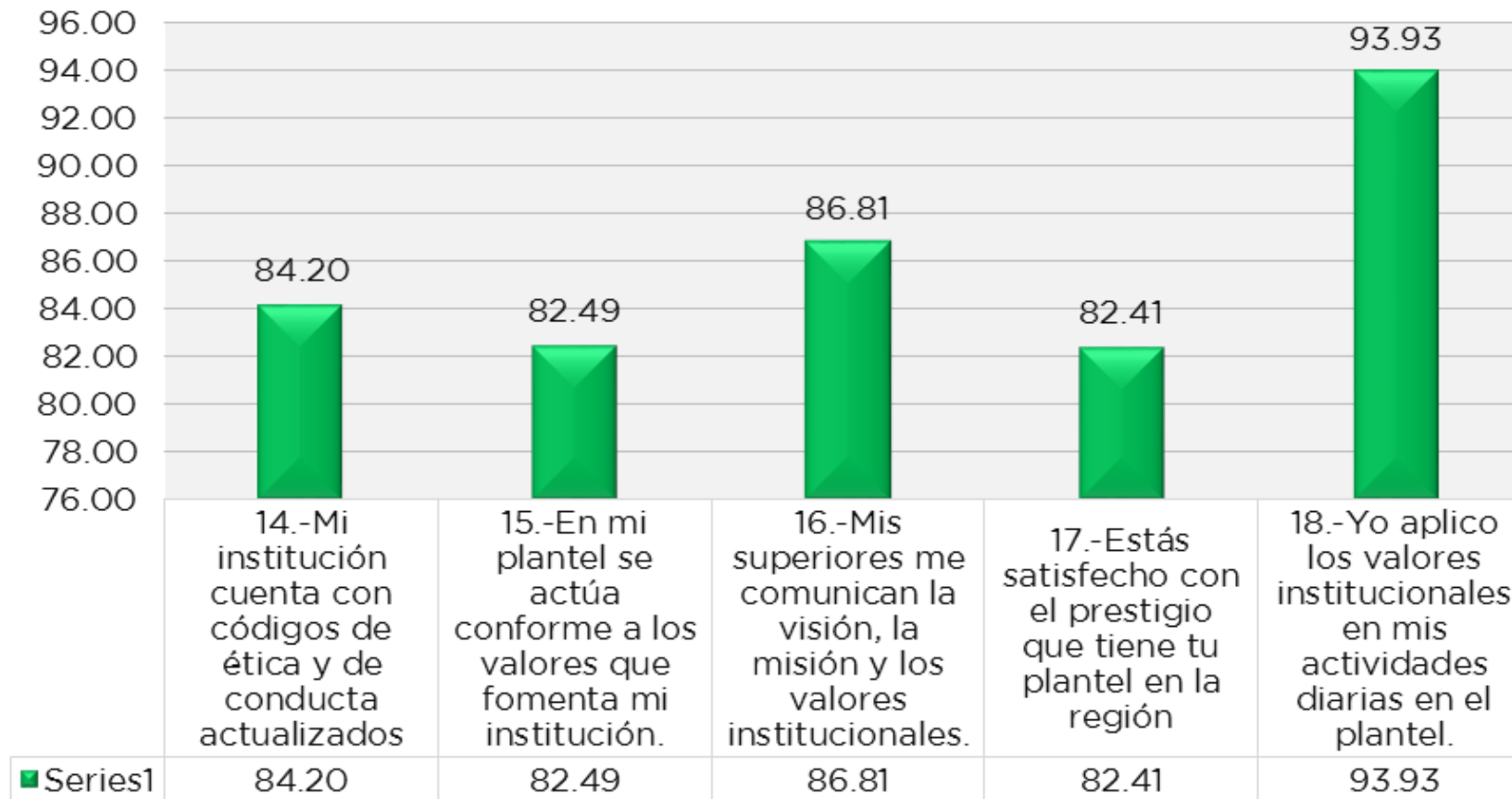
# Factor III. Colaboración y trabajo en equipo.

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
 Grafica 6: Factor III. Colaboración y trabajo en equipo



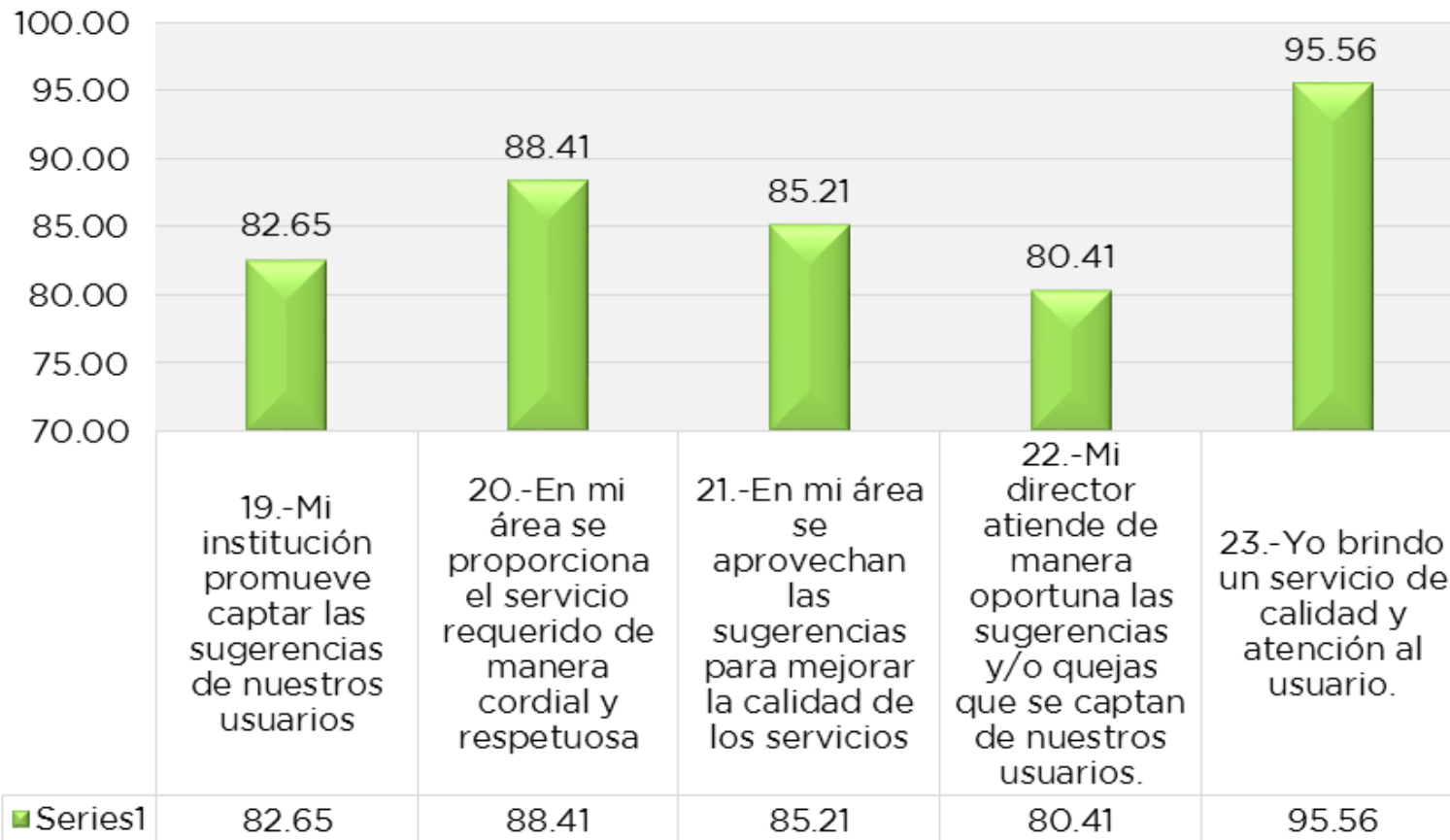
## Factor IV. Identidad con la Institución y valores.

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 7: Factor IV. Identidad con la Institución y valores



# Factor V. Calidad y orientación al usuario

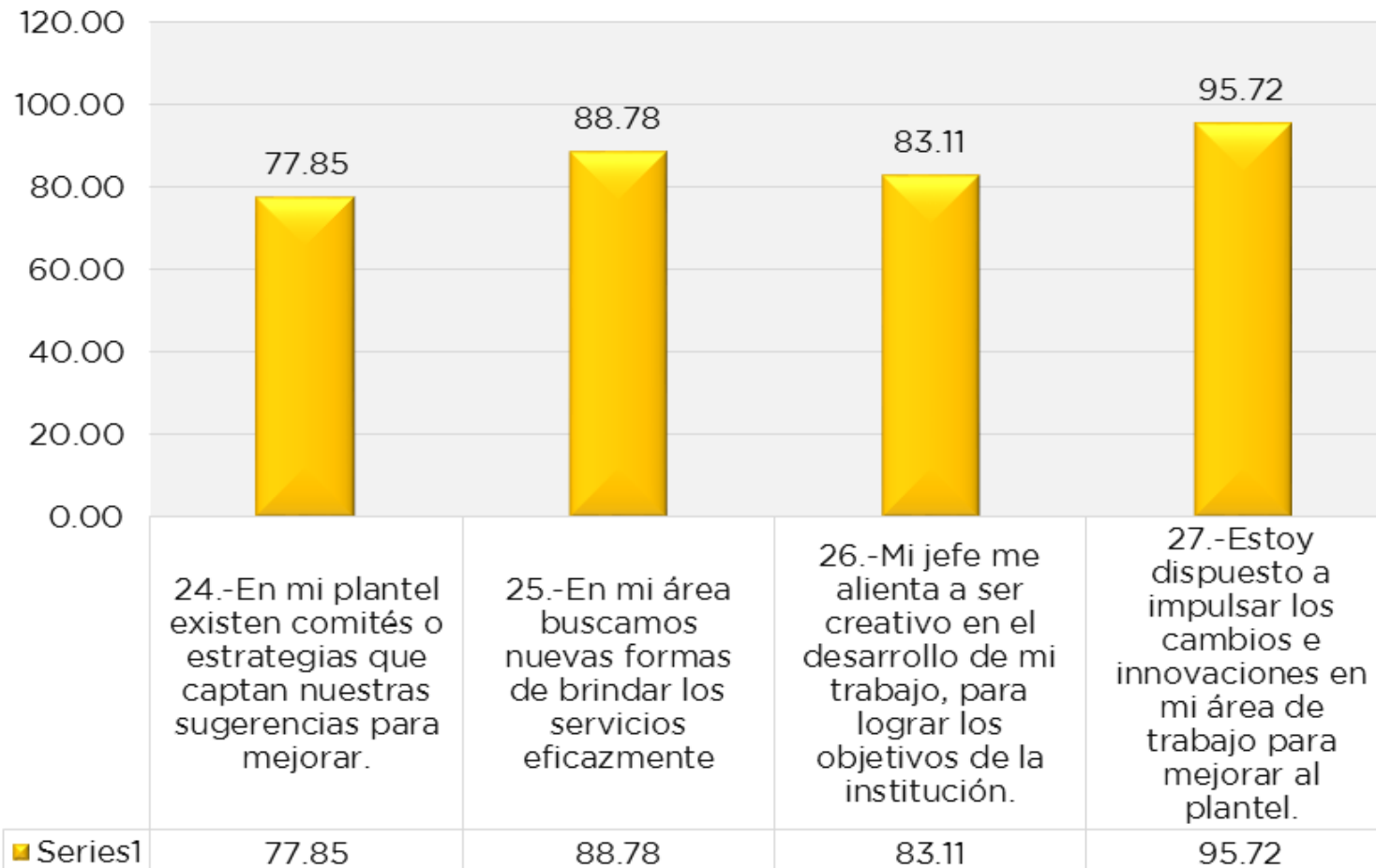
ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 8: Factor V. Calidad y orientación al usuario





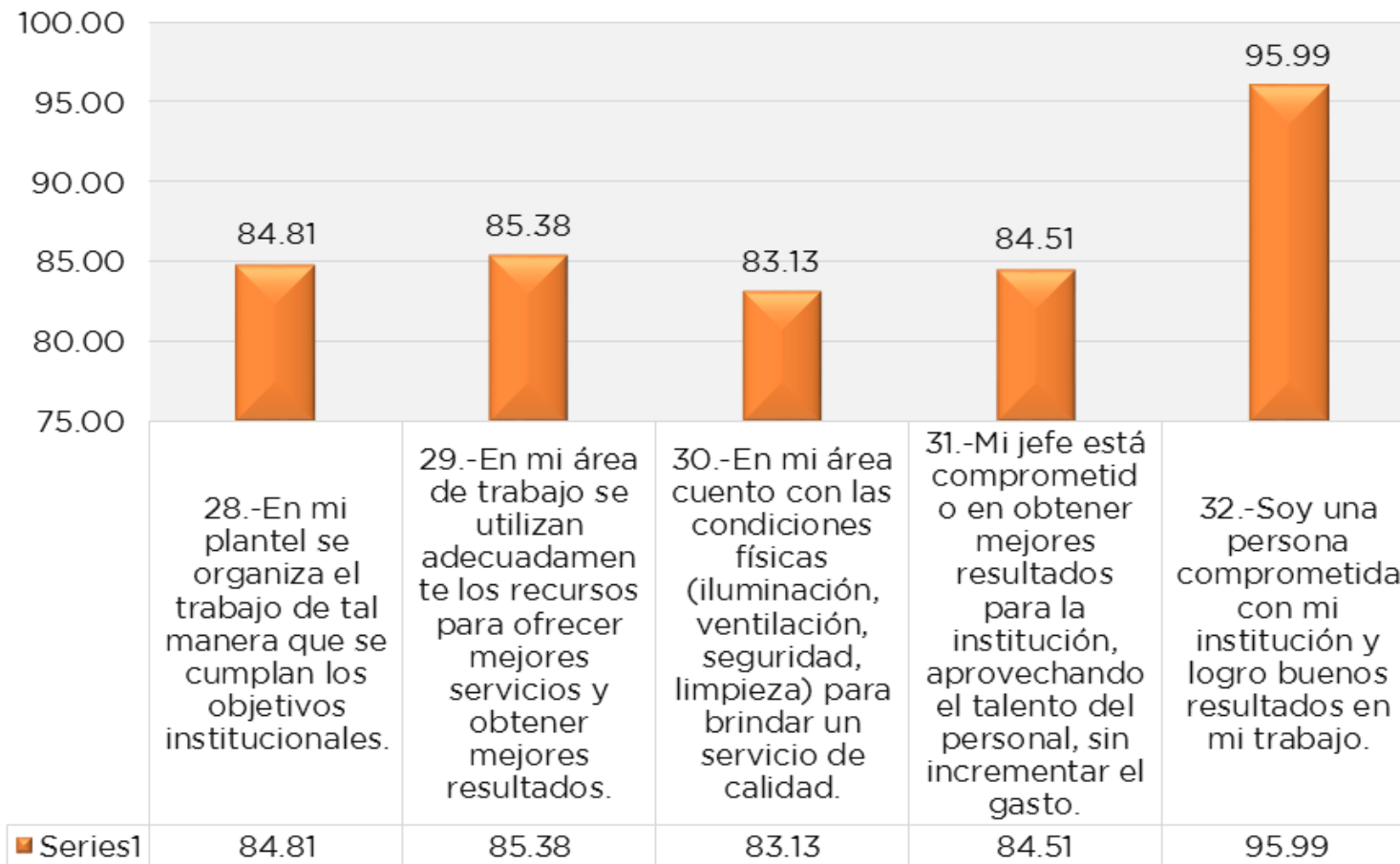
# Factor VI. Mejora y cambio

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 9: Factor VI. Mejora y cambio



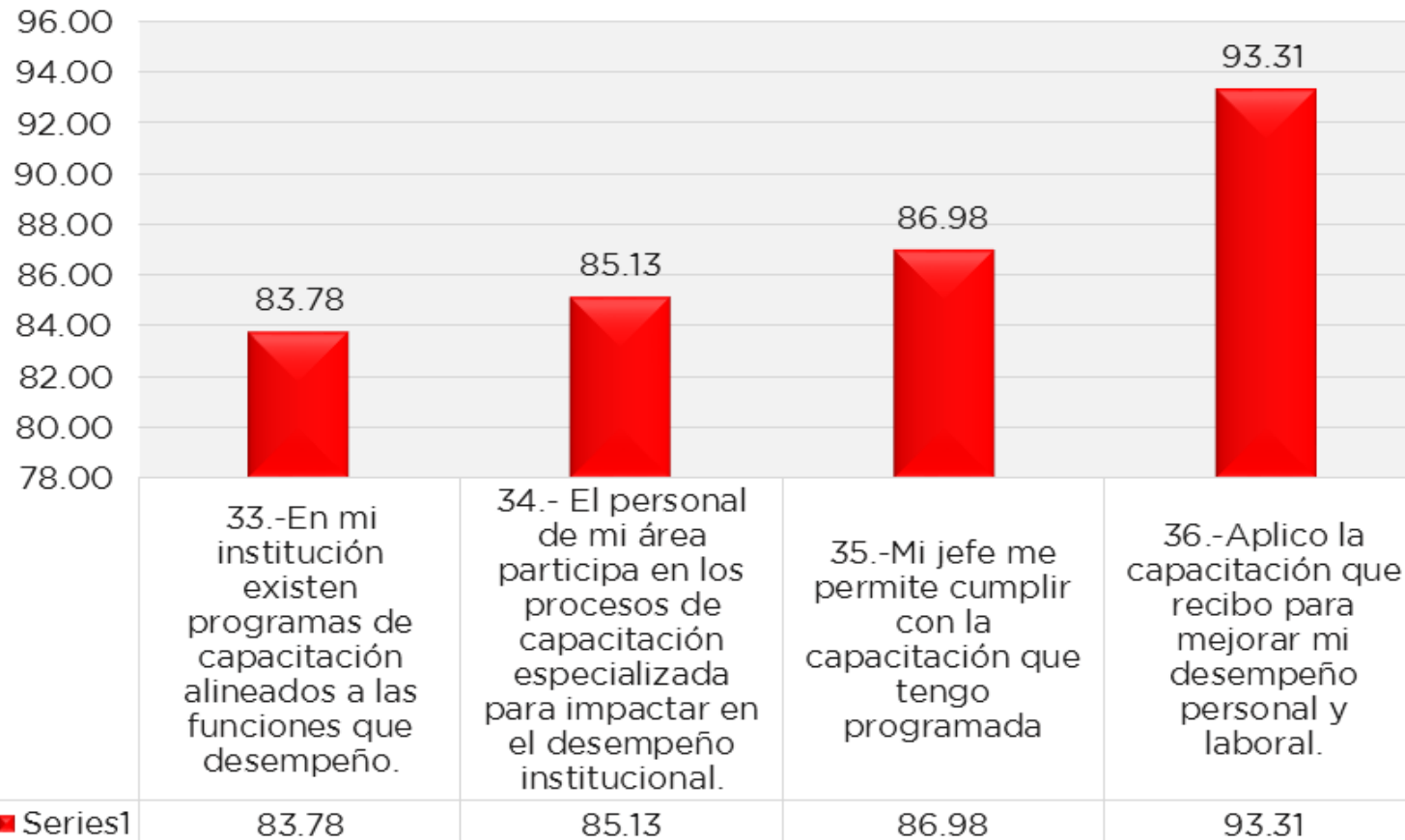
# Factor VII. Enfoque a resultados y productividad

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 10: Factor VII. Enfoque a resultados y productividad



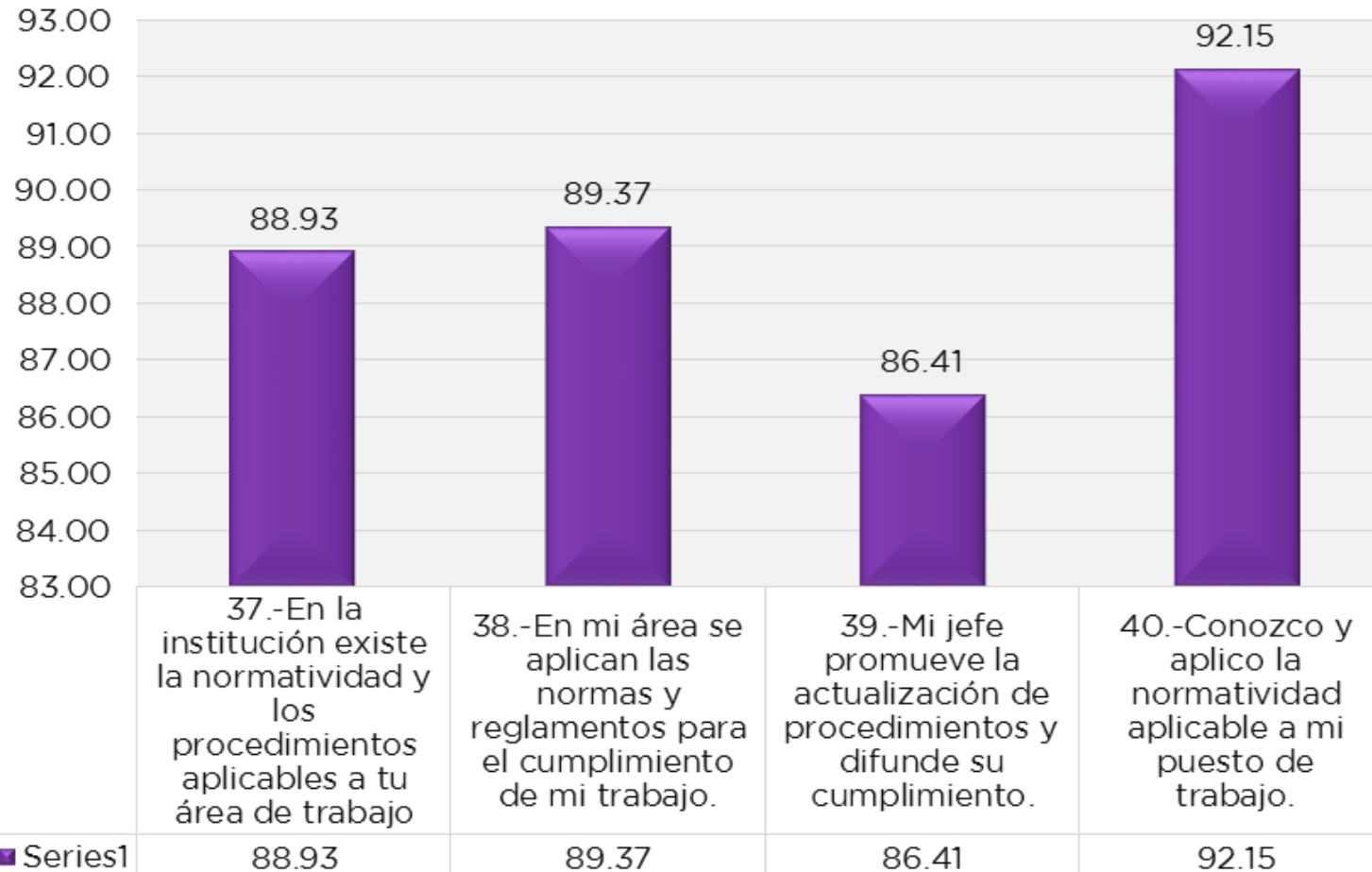
# Factor VIII. Capacitación especializada y desarrollo

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 11: Factor VIII. Capacitación especializada y desarrollo



# Factor IX. Normatividad y procesos

ECCO 2017 CONALEP Estado de México
   
 Gráfica 12: Factor IX. Normatividad y procesos



# Factor X. Liderazgo y participación

ECCO 2017 CONALEP Estado de México  
Gráfica 13: Factor X. Liderazgo y participación

