



Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (e-CCO) 2023

Informe Resultados del Estado de México



Meteppec, Estado de México, septiembre de 2023



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



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

Los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) son un insumo para el Sistema Corporativo de Gestión de Calidad para atender el requisito 7.4.1 de la Norma ISO 9001:2015 que señala: **“La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios”**; y de la Norma ISO 21001:2018 requisito 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos, la cual establece que **“La organización debe determinar, proporcionar y mantener un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar: a) factores psicosociales; y, b) factores físicos”**,

En ella participan tanto el personal administrativo (operativo, mando medio y directivo) como docente, ya que todos somos responsables de generar las condiciones para proveer un servicio educativo de calidad.





1

El clima laboral es un tema de gran importancia en las organizaciones tanto privadas como públicas, las cuales buscan un mejoramiento continuo del ambiente en donde se desempeñan, con el objetivo de alcanzar un aumento de productividad y el desarrollo del capital humano.



2

El clima organizacional afecta positiva o negativamente a las interacciones entre los miembros de una institución. Las actitudes son los mejores indicadores de un clima organizacional, ya que, al estar conformadas por emociones, van dando forma a la atmósfera grupal.



3

Los factores que integran la atmósfera laboral son apreciados directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente; la percepción es determinante en la conformación del clima organizacional y ella incide en el desempeño individual y colectivo.

4

El clima, junto con las estructuras organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. La medición del ambiente institucional es importante porque la información obtenida se traduce en acciones que generan cambios beneficiosos para los servidores públicos y el servicio que brindan a los usuarios.



¿Qué es el Clima y la Cultura Organizacional?



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; éstos son resultado la cultura de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados, las relaciones internas, las actitudes, las percepciones y las conductas retroalimentadas por estímulos individuales.

Objetivo

Medir el nivel de satisfacción del personal, en relación con el bienestar laboral que prevalece en la institución, para identificar fortalezas y áreas de oportunidad que permitan orientar estrategias y acciones hacia la construcción de un ambiente positivo, que contribuya en la calidad de los servicios educativos que se ofrecen a los distintos usuarios.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Estructura

Está compuesta por tres momentos: (1) Preguntas sociodemográficas o estadísticas; (2) Descripción de 15 factores de medición con 47 reactivos, incluyendo pregunta ancla; y (3) Un espacio para recibir quejas, felicitaciones y sugerencias.

Factores de Medición

Los factores establecen ejes temáticos de desarrollo organizacional y permiten identificar fortalezas y debilidades de unidades administrativas diagnosticadas.

Reactivos

Los reactivos se plantean en tres niveles de atención: (1) Institucional o de plantel; (2) Área de trabajo; y, (3) Director y/o jefe inmediato.

Tipo de Encuesta

Su aplicación es de manera censal, ya que debe participar la totalidad del personal docente y administrativo, independientemente del tipo de contratación.

Tipo de Resultados

Proporciona resultados tanto cuantitativos como cualitativos, con el fin de establecer acciones de mejora, éstas se deberán reflejar en el "Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional", por lo cual se requerirá proporcionar evidencias de las acciones realizadas.



Informes de Resultados

Los informes se emiten de manera personalizada, permitiendo identificar las fortalezas o debilidades del plantel. Los puntos débiles o vulnerables se convierten en prioridad para la institución e implicarán el desarrollo de acciones de mejora.



La escala de medición es Likert, que se construye en función de cinco ítems de respuesta, que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente; ésta mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis, se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Para cada reactivo se ha diseñado una escala que permite medir de manera específica cada aspecto.



Presenta un 95 % de nivel confianza y un margen de error de 0.53 %.

Tamaño de la muestra

Para el personal administrativo, docente y directivo de la unidad administrativa diagnosticada **se requiere el 100 % de la plantilla existente** en el momento de aplicación de la encuesta, independientemente del tipo de contratación.

No.	Factor	Descripción
1	Reconocimiento laboral	Evalúa la percepción que el personal tiene sobre el reconocimiento otorgado en el desempeño de su trabajo, en la institución.
2	Comunicación	Permite evaluar la percepción que el personal tiene sobre la funcionalidad, calidad y los medios de la comunicación interna en su institución para el cumplimiento de sus objetivos.
3	Colaboración y trabajo en equipo	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre los mecanismos que establece la institución en sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación.
4	Identidad con la Institución y valores	Permite evaluar la percepción del personal con relación a la cultura institucional y la vivencia de los valores institucionales.
5	Calidad y orientación al usuario	Evalúa la identificación y conocimiento que tiene el personal de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos para incorporarlas a la mejora de las actividades.
6	Mejora de la gestión pública	Permite evaluar el grado de innovación y mejora en la operación de procesos, así como la disminución de costos de operación de la institución.
7	Enfoque a resultados y productividad	Permite evaluar la percepción del personal sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.
8	Profesionalización del personal para un desempeño eficaz	Permite evaluar las acciones de capacitación y desarrollo de la institución para mejorar el desempeño del personal.

No.	Factor	Descripción
9	Normatividad y procesos	Permite evaluar la percepción del personal sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la institución y al desarrollo del trabajo.
10	Liderazgo positivo	Evalúa la percepción del personal sobre el liderazgo de su superior jerárquico, fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad.
11	Igualdad de género	Evalúa la percepción del personal sobre qué tanto mujeres como hombres acceden con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, así como a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
12	Transparencia y combate a la corrupción	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.
13	Calidad de vida laboral	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre factores que inciden al interior de la institución, tales como integración, bienestar, salud, seguridad, atención y trato digno y respetuoso.
14	Bal ance trabajo-Familia	Permite evaluar la percepción de las personas servidoras públicas sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar.
15	Disponibilidad de recursos	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre la eficacia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo.
16	Inclusión laboral	Evalúa la percepción de los trabajadores (as) con relación a la aceptación e inclusión de personas en condiciones de vulnerabilidad sin importar origen étnico, género, enfermedad, discapacidad u otras circunstancias.

Escala de valoración para la interpretación de resultados

Intervalo de Calificación	Tipo de Resultado	Rango
0	Nulo	Negativo
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-79	Aceptable	Positivo
80-89	Bueno	
90-100	Sobresaliente	

Las acciones de mejora se deberán realizar a partir del rango “Aceptable-Positivo” al “Deficiente-Negativo”.



Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (e-CCO) 2023

Datos sociodemográficos de los encuestados

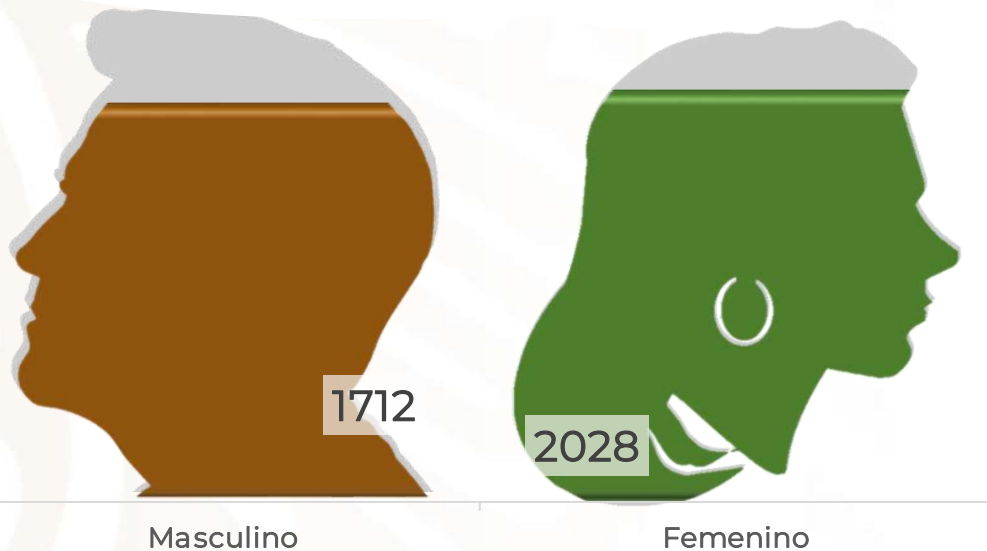


GOBIERNO DE
MÉXICO

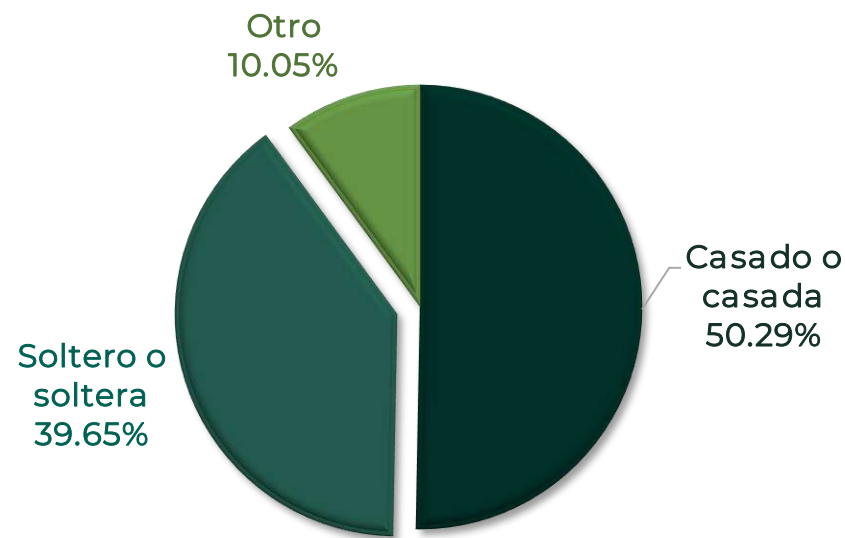
EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



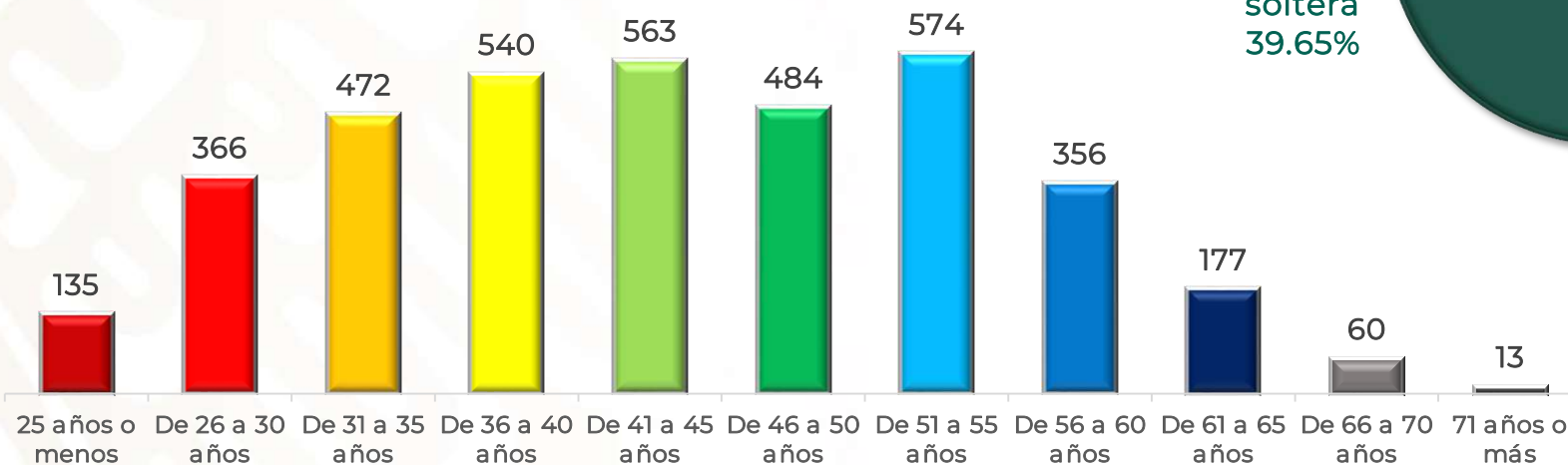
GÉNERO



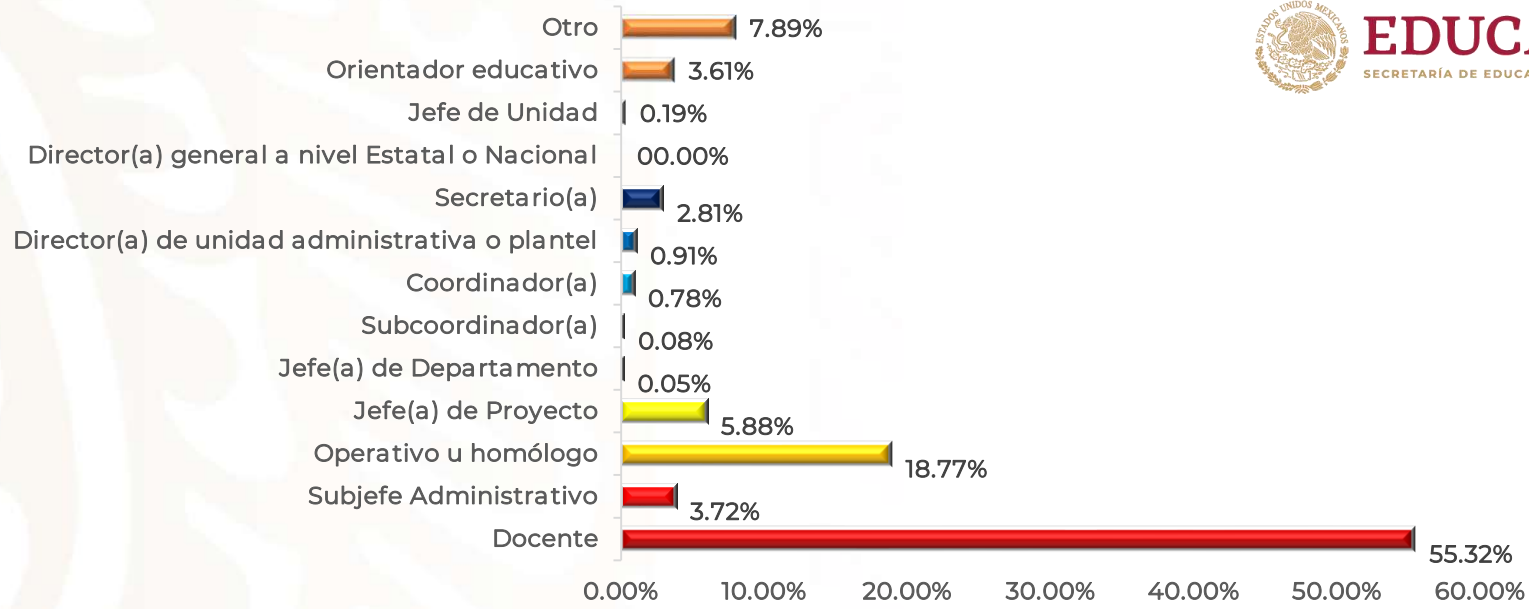
ESTADO CIVIL



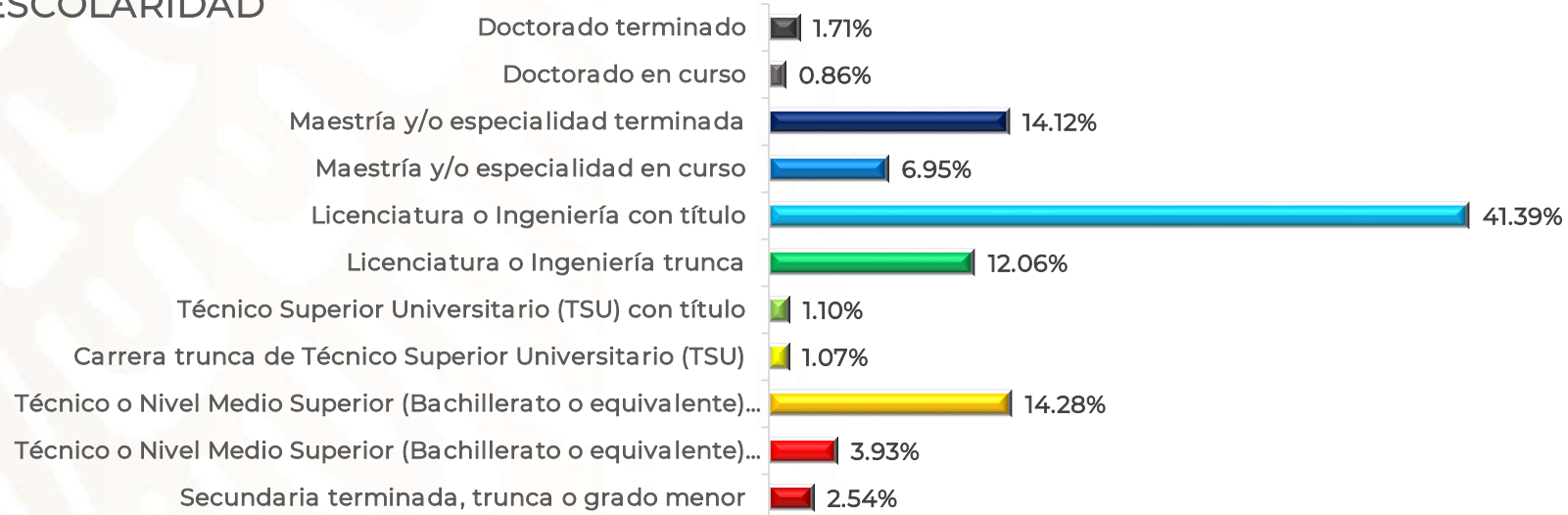
EDAD

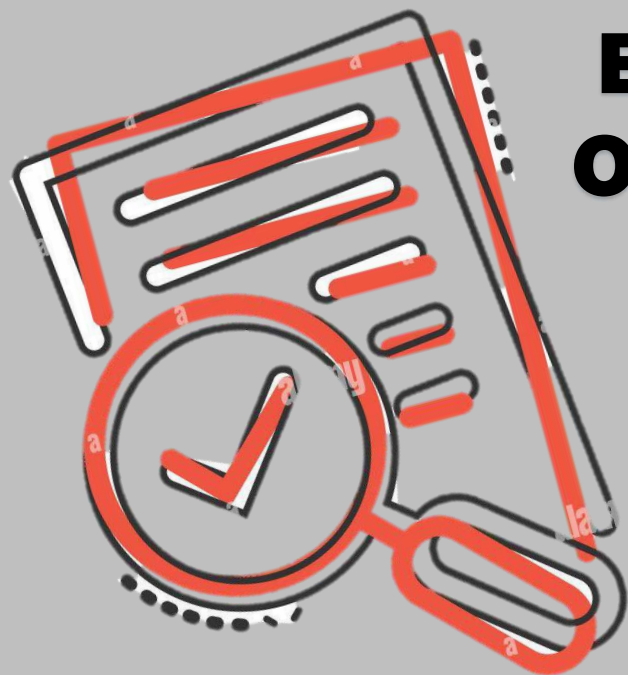


NIVEL DE PUESTO



ESCOLARIDAD





Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (e-CCO) 2023

Resultados por Factores y Reactivos de Medición



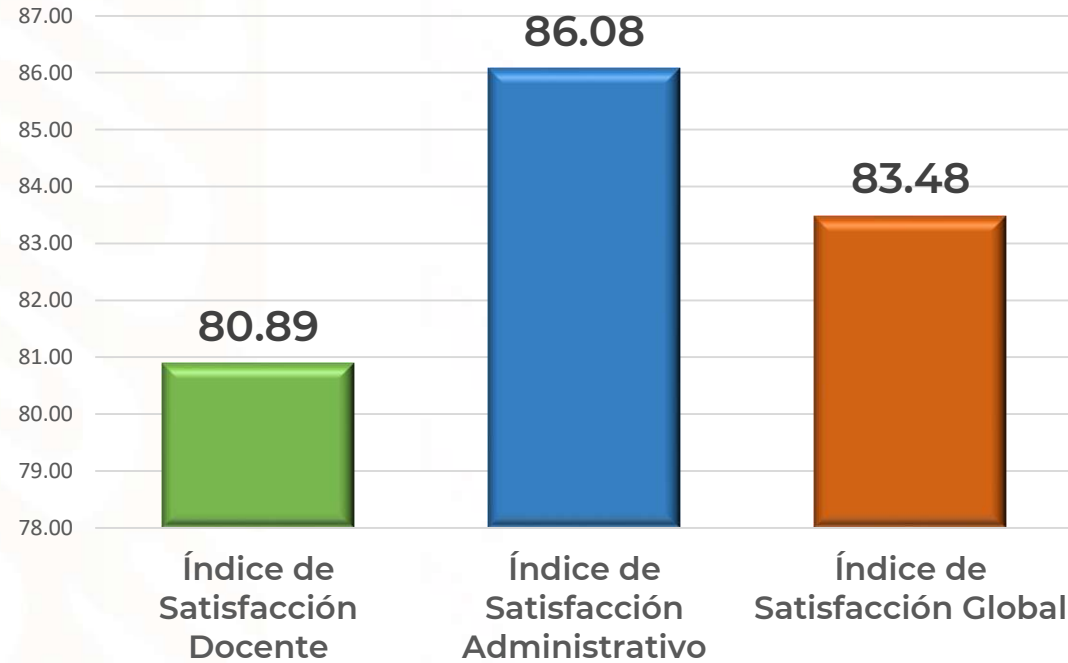
GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 1. Percepción Global del Clima Laboral



Nota: Presenta un 95% de nivel de confianza y un margen de error de 0.53%



Resultados por factor de medición general

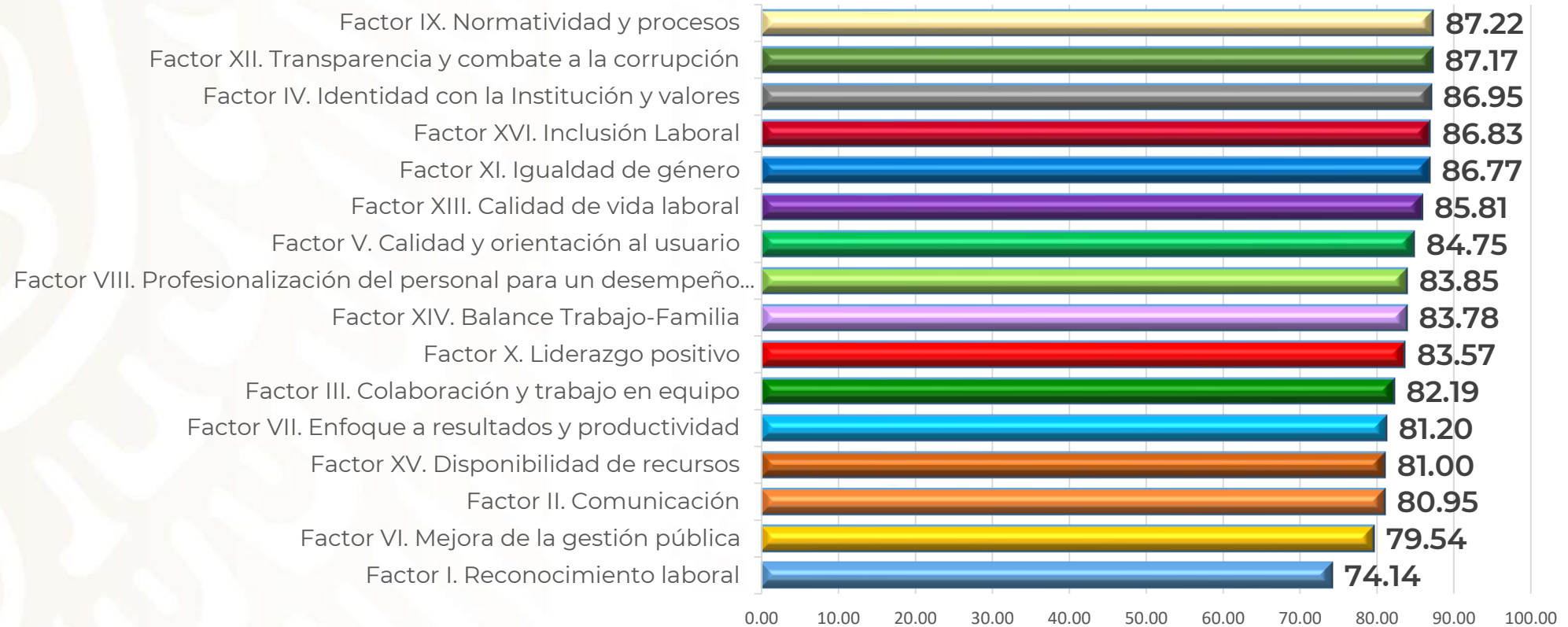


EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 2: Resultados Generales por Factor de Medición

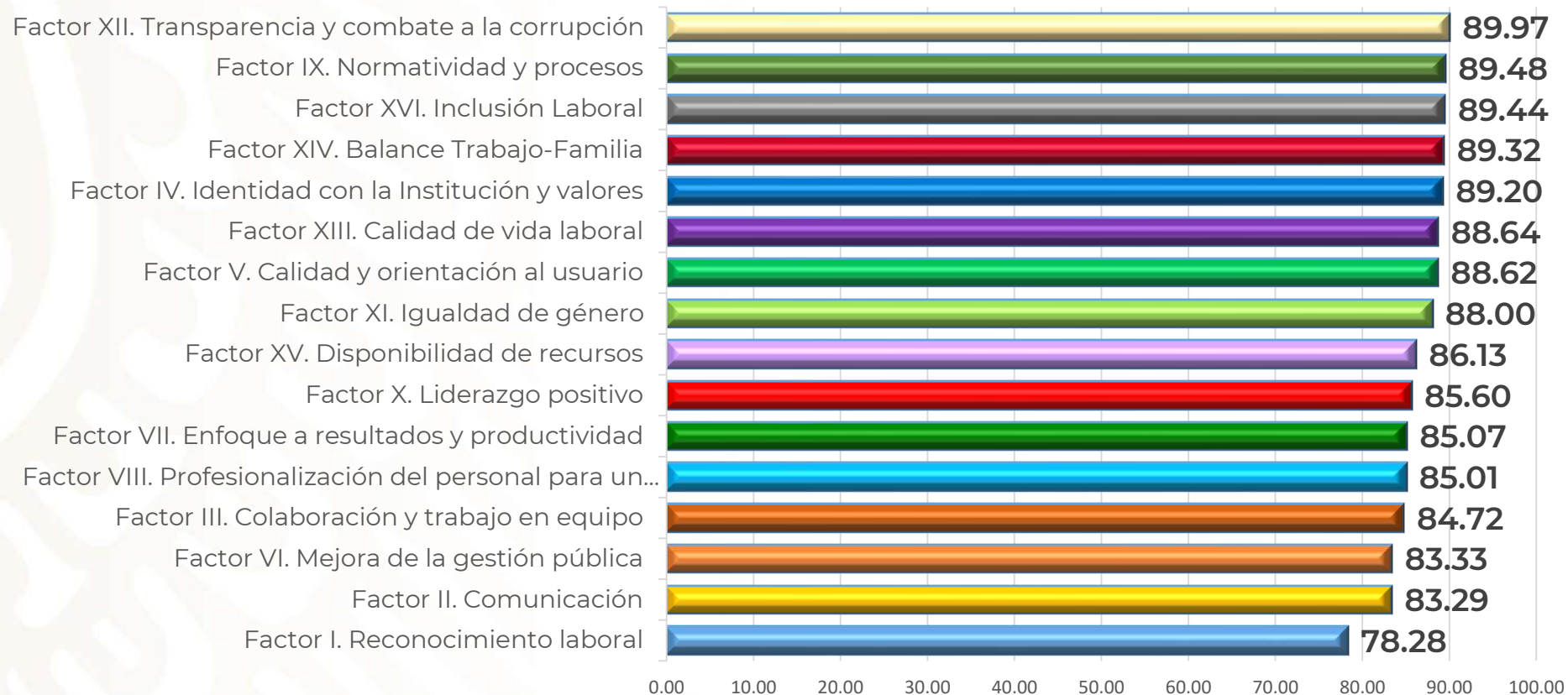


Resultados por factor de medición administrativos



e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 3: Resultados Generales por Factor de Medición Administrativos



Resultados por factor de medición docentes



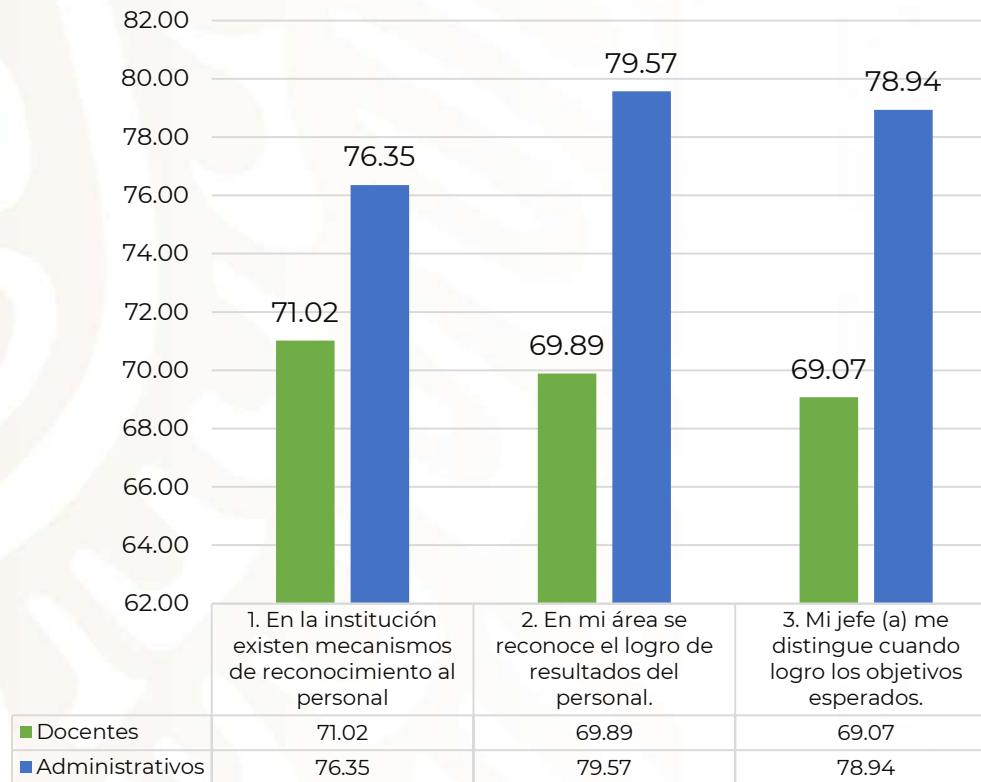
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 4: Resultados Generales por Factor de Medición Docentes

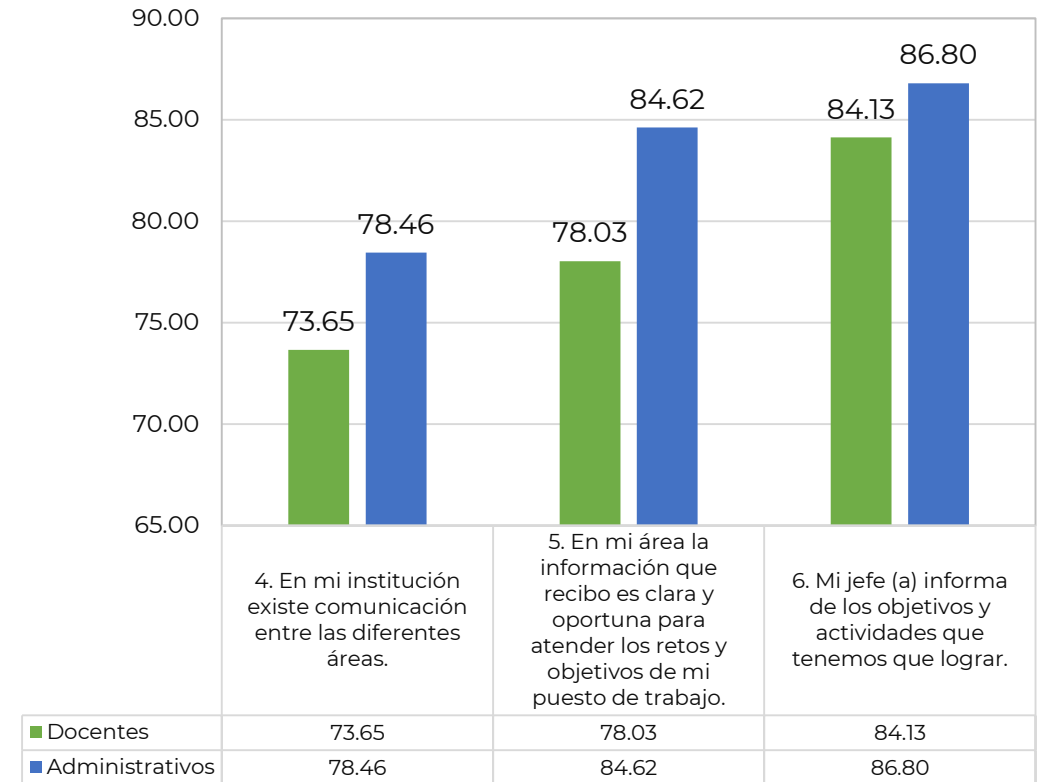




e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 5: Factor I. Reconocimiento Laboral

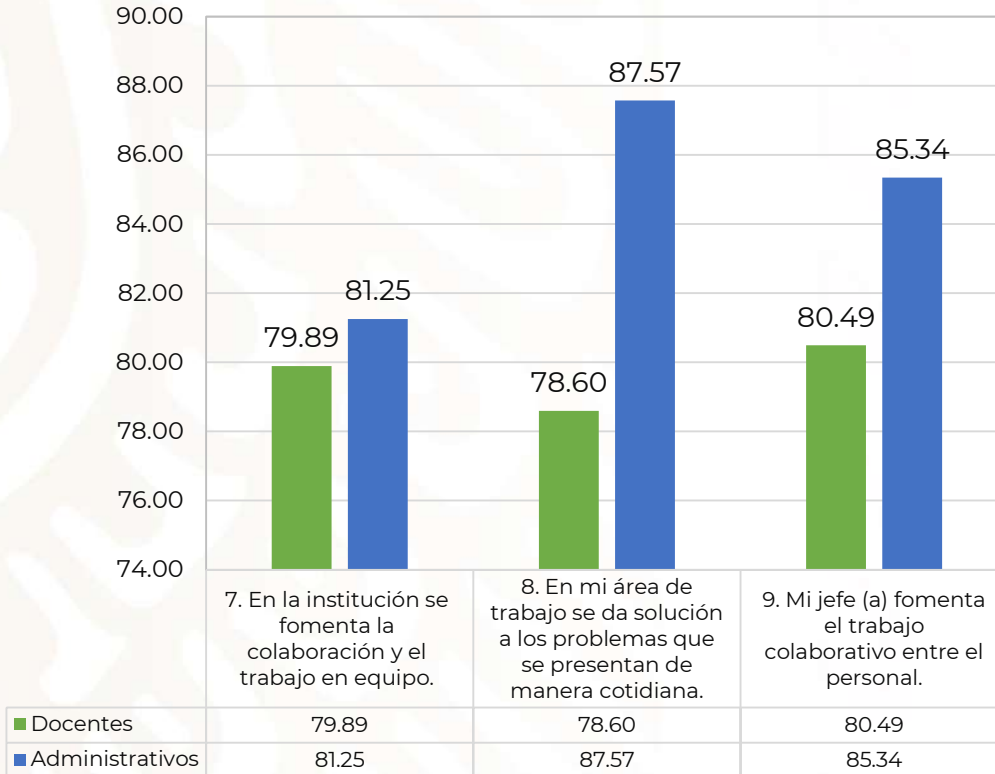


e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 6: Factor II. Comunicación



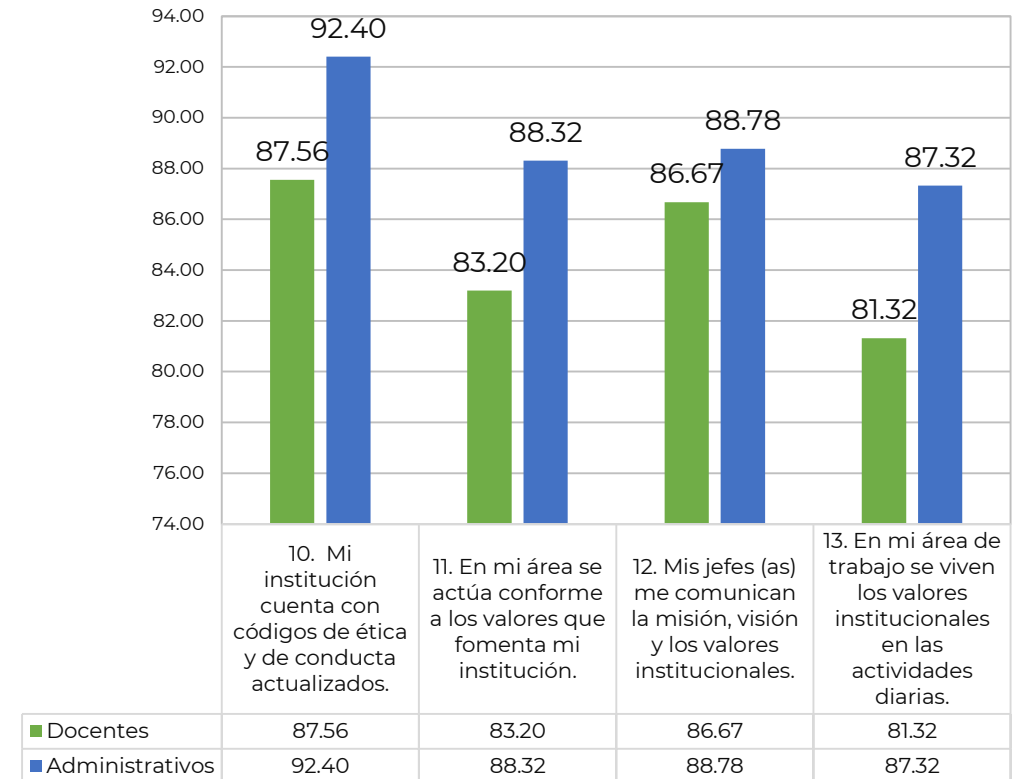
e-CCO 2023 Estado de México

Grafica 7: Factor III. Colaboración y trabajo en equipo



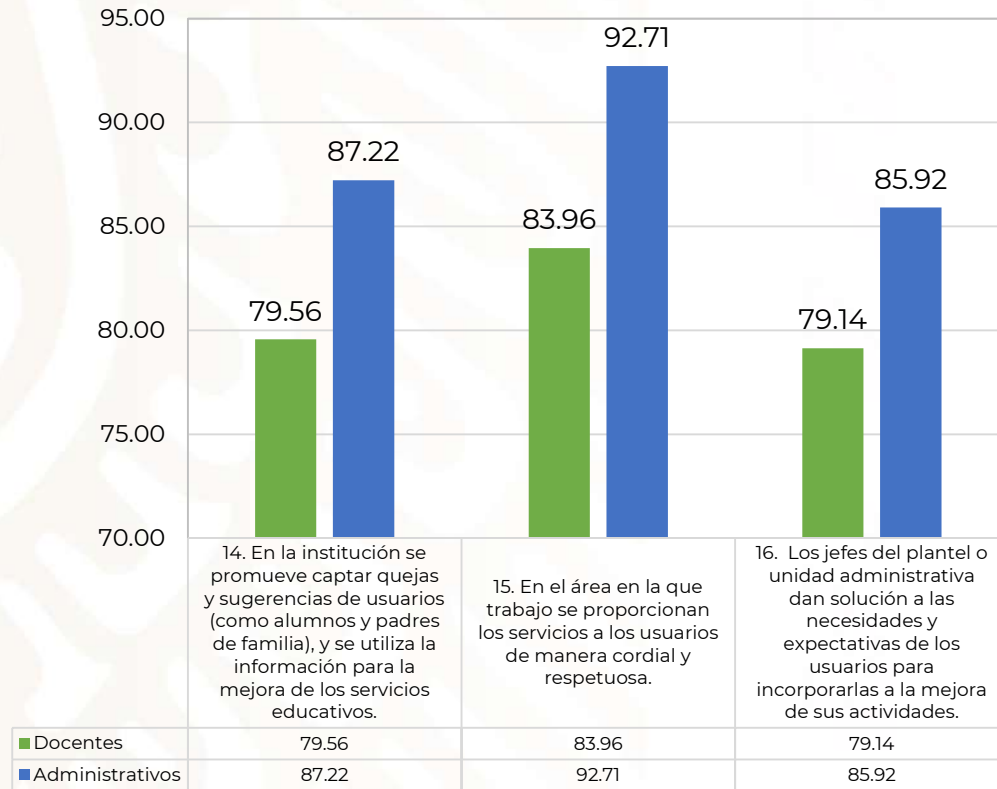
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 8: Factor IV. Identidad con la Institución y valores



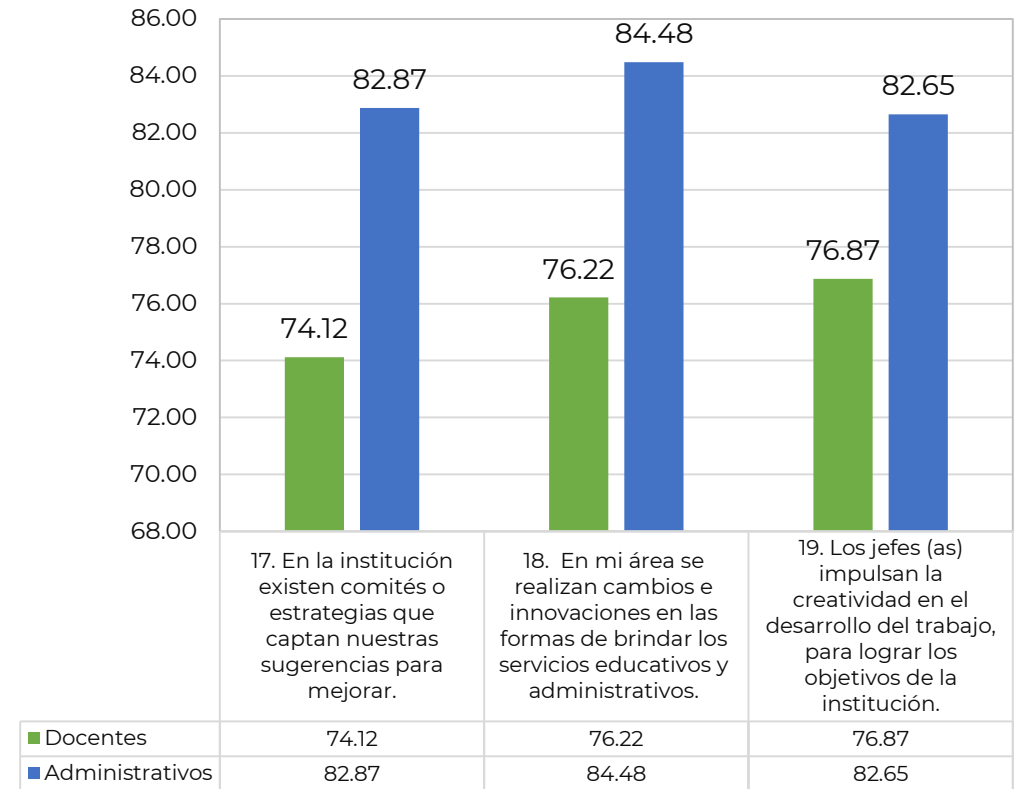
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 9: Factor V. Calidad y orientación al usuario



e-CCO 2023 Estado de México

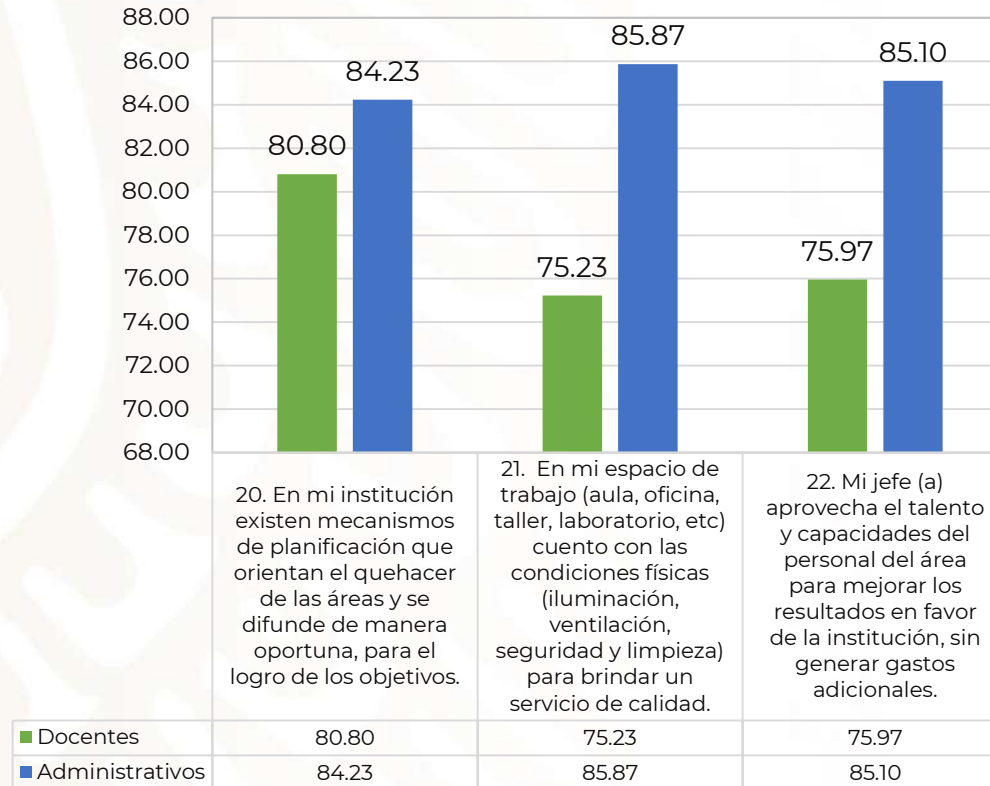
Gráfica 10: Factor VI. Mejora de la gestión pública





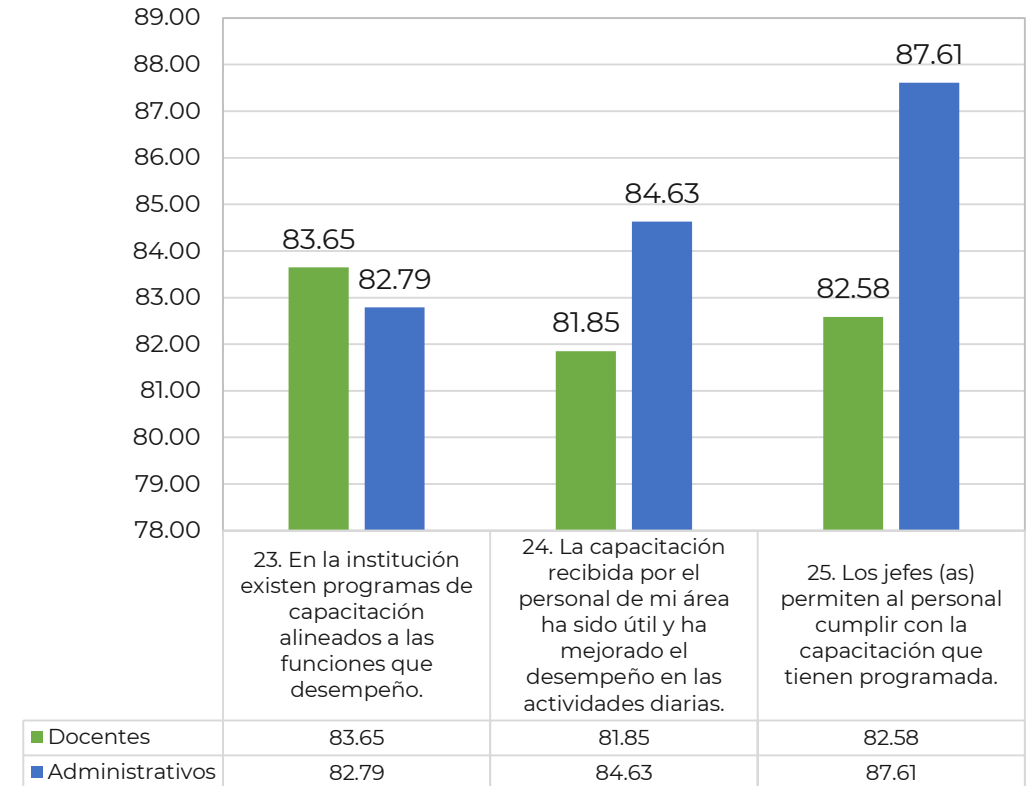
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 11: Factor VII. Enfoque a resultados y productividad



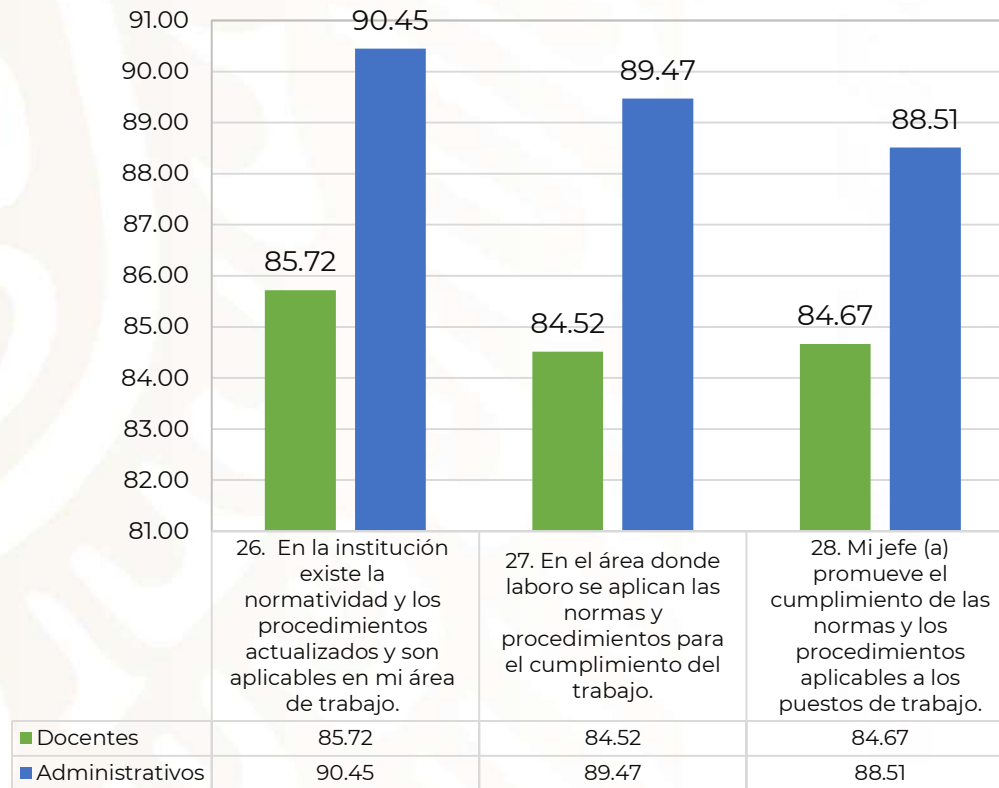
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 12: Factor VIII. Profesionalización del personal para un desempeño

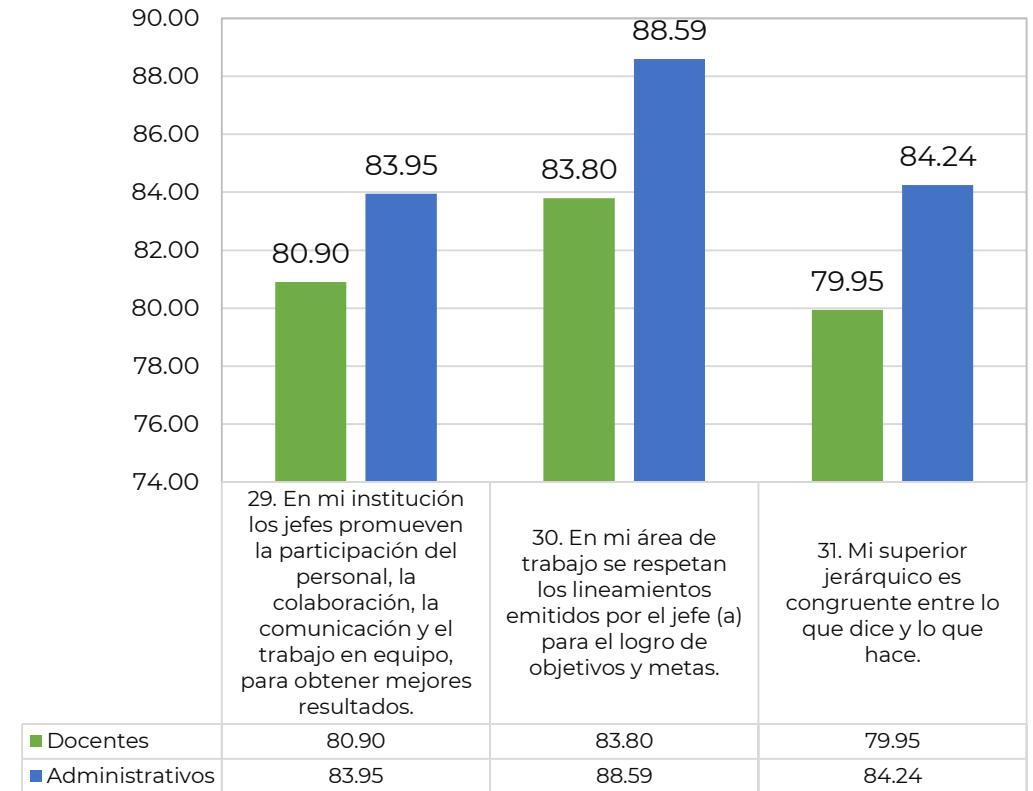




e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 13: Factor IX. Normatividad y procesos



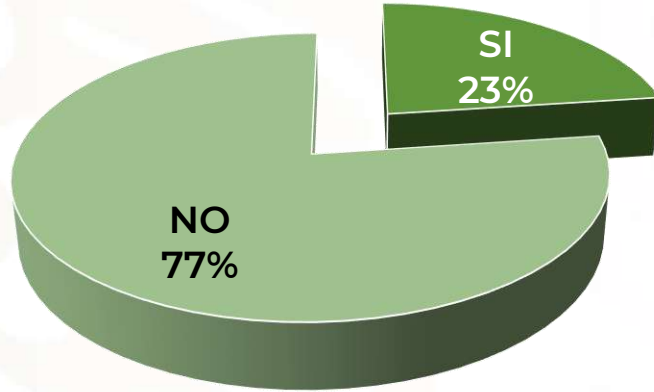
e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 14: Factor X. Liderazgo positivo



e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 15 BIS: En mi institución o área de trabajo han ocurrido conductas de hostigamiento o acoso sexual.

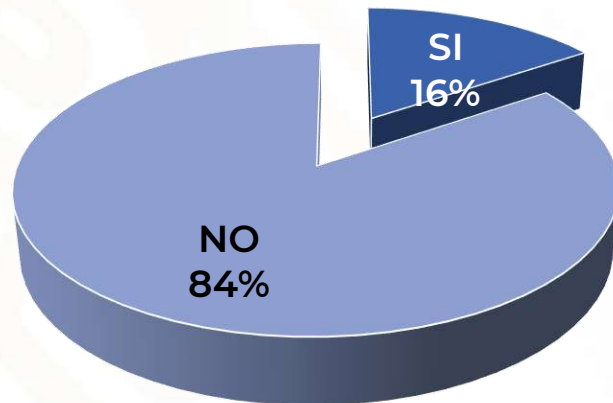
Docentes



e-CCO 2023 Estado de México

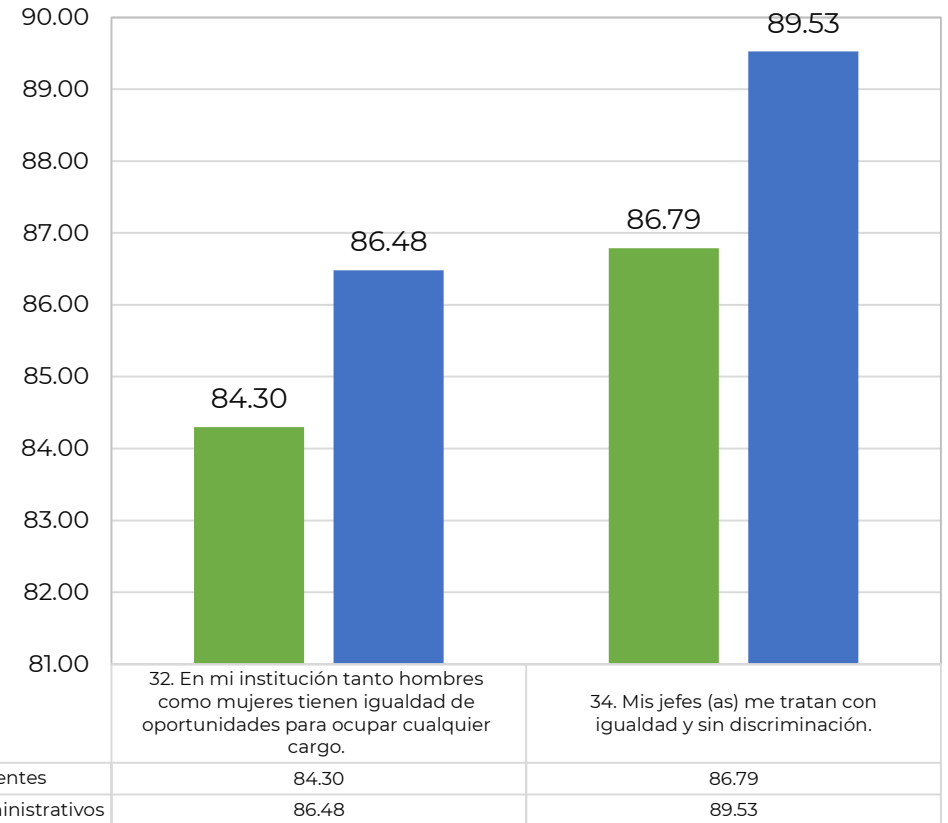
Gráfica 15 BIS: En mi institución o área de trabajo han ocurrido conductas de hostigamiento o acoso sexual.

Administrativos



e-CCO 2023 Estado de México

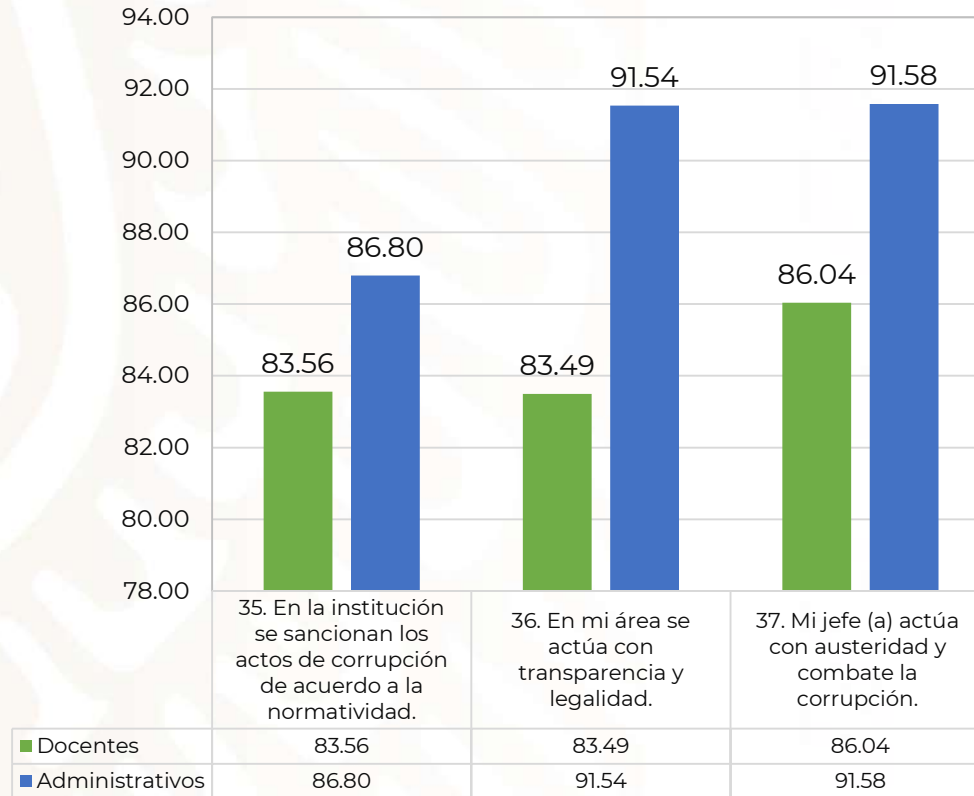
Gráfica 15: Factor XI. Igualdad de género





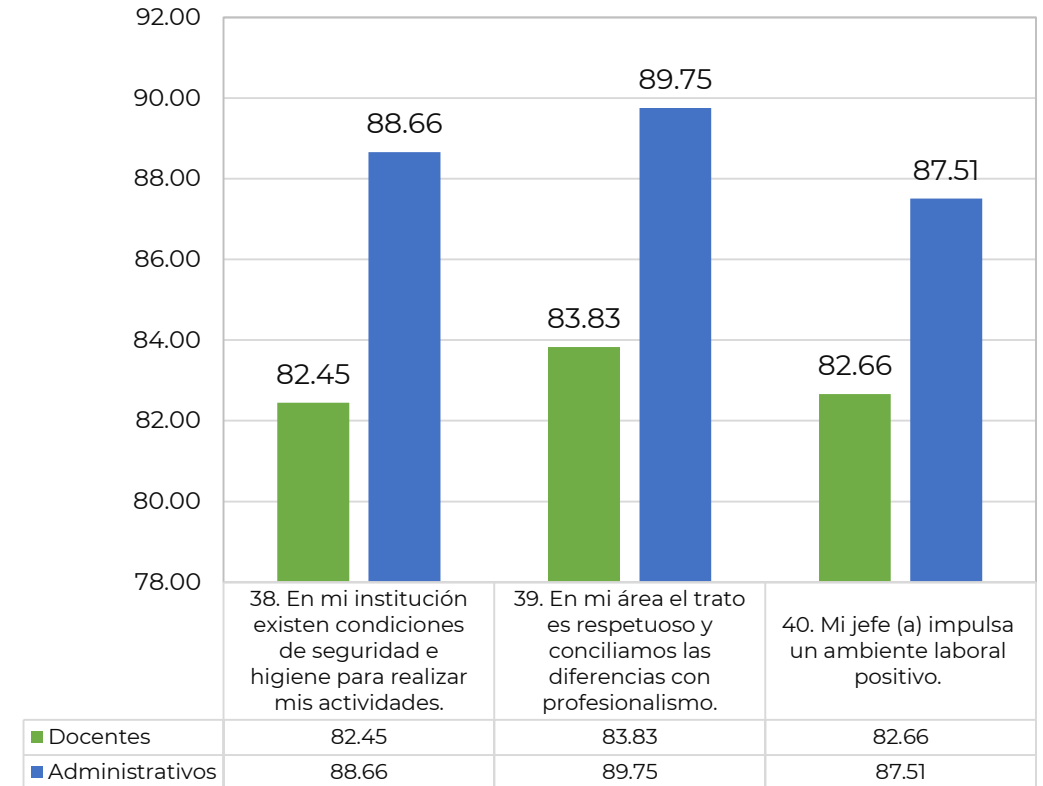
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 16: Factor XII. Transparencia y combate a la corrupción



e-CCO 2023 Estado de México

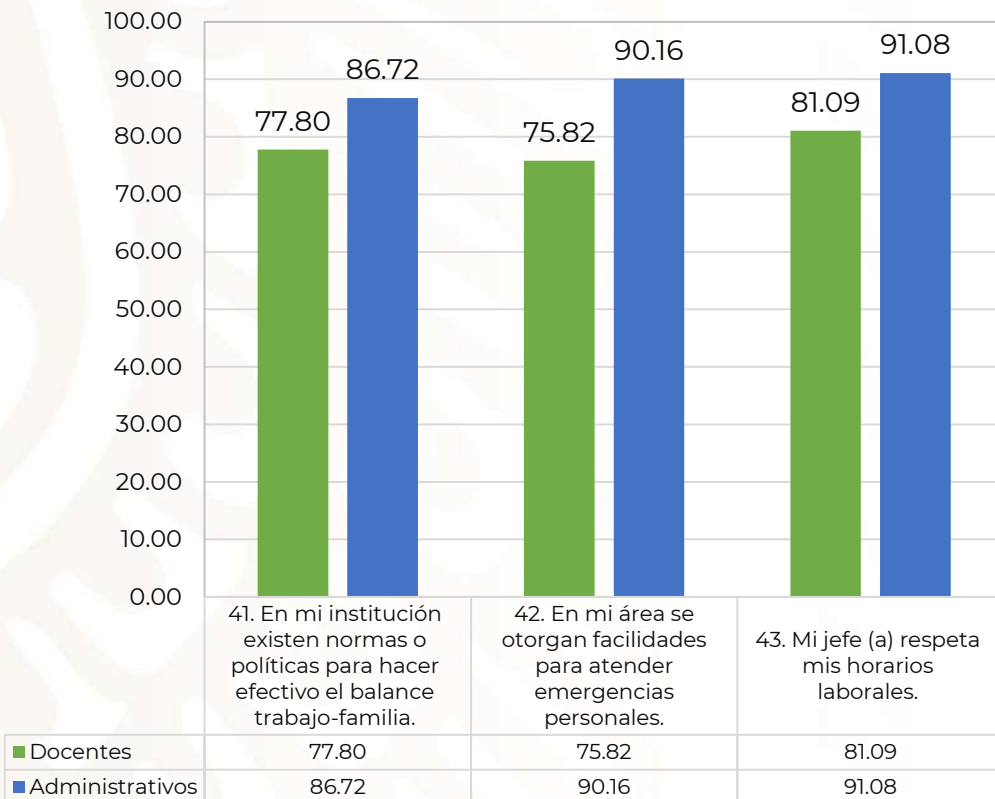
Gráfica 17: Factor XIII. Calidad de vida laboral





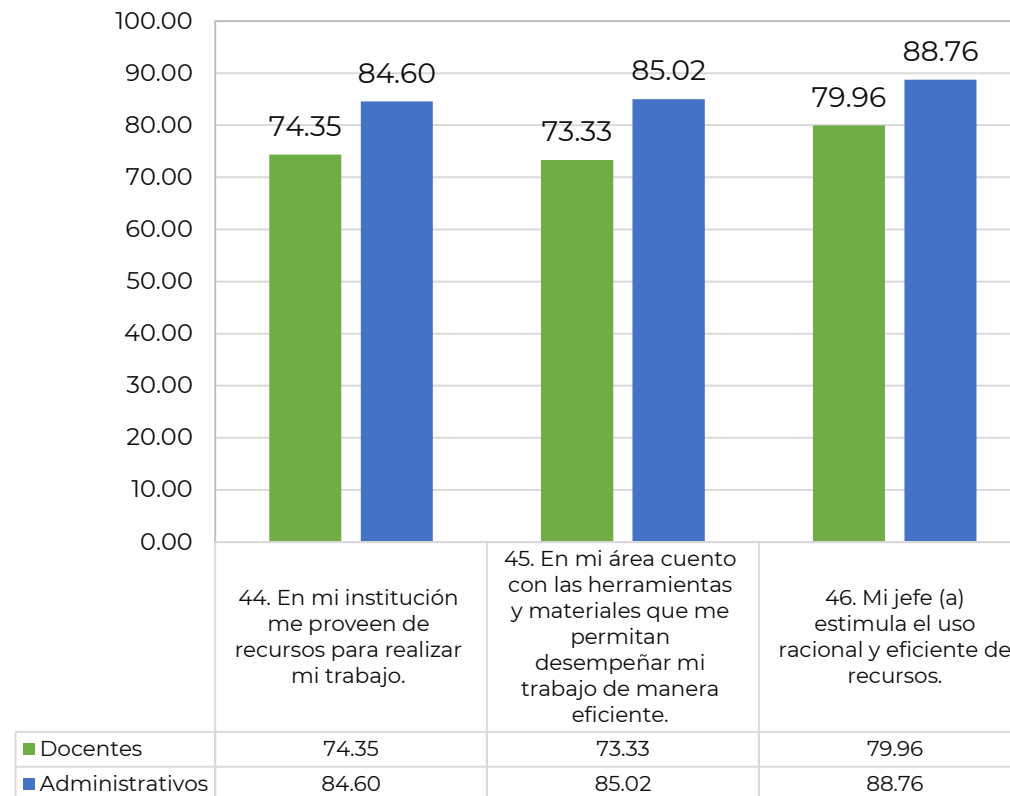
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 18: Factor XIV. Balance Trabajo-Familia



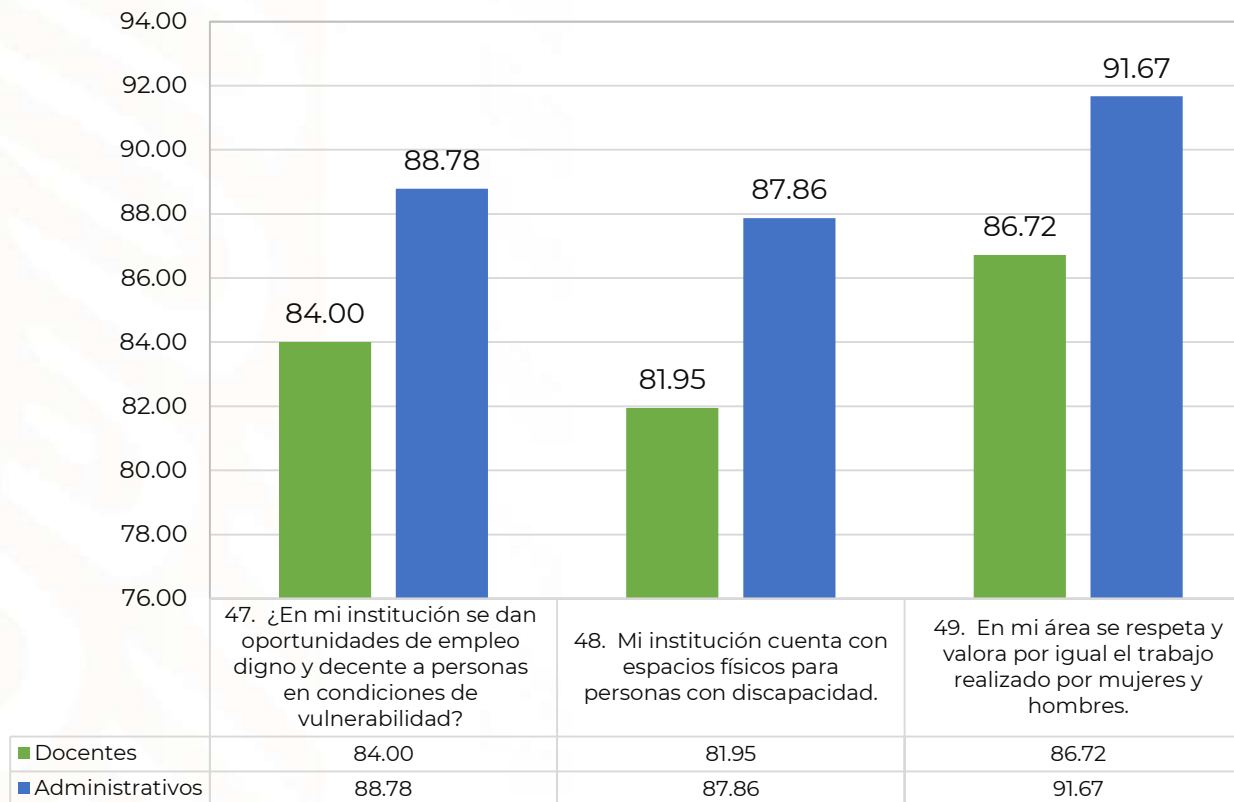
e-CCO 2023 Estado de México

Gráfica 19: Factor XV. Disponibilidad de recursos



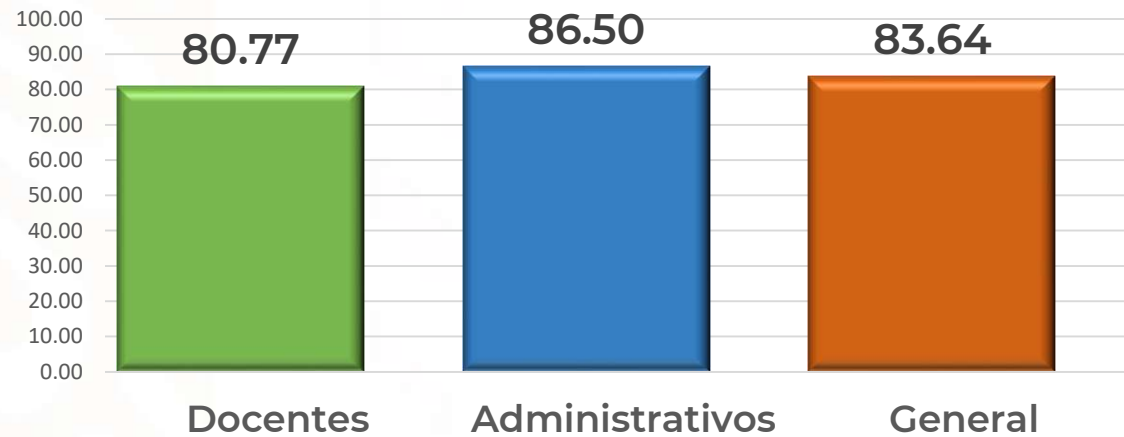


e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 20: Factor XVI. Inclusión Laboral





e-CCO 2023 Estado de México
Gráfica 21. Percepción Global del Clima Laboral en la UA



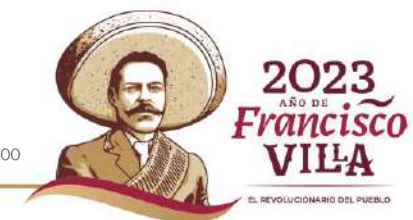
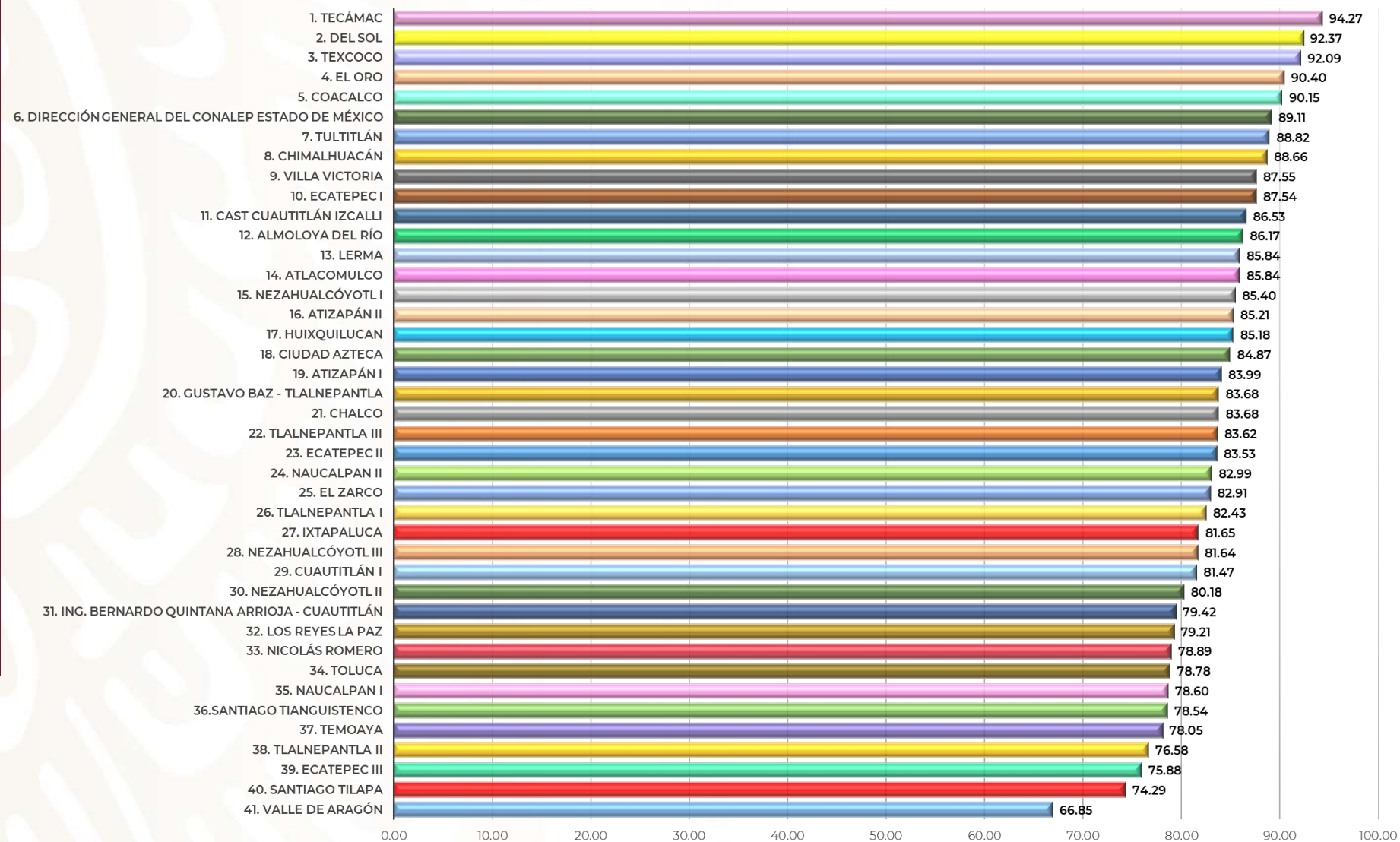
En mi unidad administrativa o plantel se trabaja en un clima laboral satisfactorio, que apoye en la calidad de los servicios educativos que se ofrecen, tanto a los alumnos como a otros usuarios.

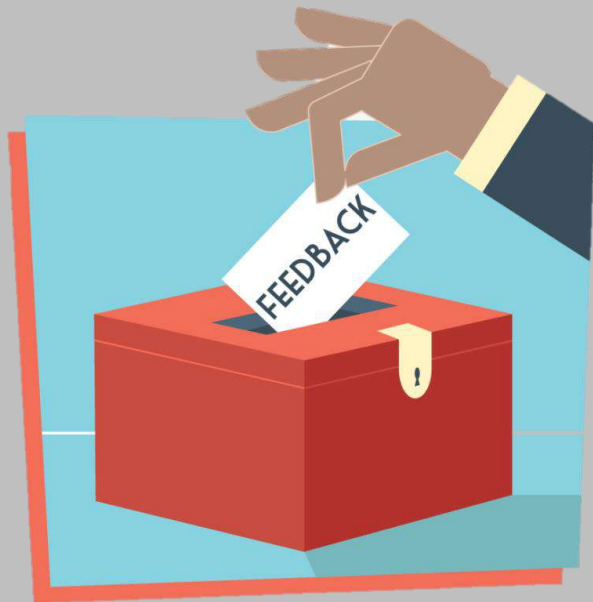


Gráfica 22. Ranking de Índice de Resultados por Unidad Administrativa



Ranking de Resultados





Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (e-CCO) 2023

Comentarios de los Usuarios



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Comentarios de los encuestados



1. Los comentarios se emiten de manera adicional y se clasifican en “**felicitaciones, quejas y sugerencias**”. La información emitida debe ser tratada con delicada y nunca deben ser medios punitivos.
2. Las **felicitaciones se deben comunicar y estimular el desempeño del personal**. Las sugerencias son oportunidades para orientar la mejora de los procesos y/o servicios educativos, y las **quejas y/o reclamaciones deben ser atendidas como acciones correctivas**.
3. Las acciones correctivas deben ser documentadas mediante el Programa Integral de Mejora Continua del Plantel.
4. Las quejas de nuestros servicios educativos “**siempre son una oportunidad de mejora**”, por lo que si no existen mecanismos adicionales de consulta en el plantel, estos registros emitidos por los alumnos pueden ser utilizados como “**Buzón electrónico de quejas**”.





Directorio

Manuel de Jesús Espino Barrientos
Director General

Alejandra Manzanilla de la Torre
**Secretaria de Planeación y Desarrollo
Institucional**

Rocío Carmiña Luna Rodríguez
**Directora de Modernización Administrativa y
Calidad**

Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional
sguzman@conalep.edu.mx

Leslie Martínez Guerrero

Jefa de Departamento de Diagnósticos de Calidad
lmguerrero@conalep.edu.mx

Emma Martina Osorio Arellano

Subjefe Técnico Especialista
eosorio@conalep.edu.mx

Maribel Hernández Climaco

Administrativo Técnico Especialista
mclimaco@conalep.edu.mx