

## Estudio Cuantitativo

### Objetivo General:

Identificar el nivel de comunicación efectiva que existe entre las áreas de la CONSAR, para posteriormente definir mejores prácticas que contribuyan al fortalecimiento de la comunicación interna de la Institución.

### Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de comunicación interna a nivel CONSAR
- Identificar las barreras de comunicación.
- Identificar el tipo de liderazgo que se ejerce en las distintas áreas.

### Metodología:

Primera etapa:

- Universo: 244 empleados de la CONSAR.
- Fecha de levantamiento: 01 al 09 de diciembre de 2014.
- Método: entrevistas presenciales realizadas cara a cara, abordando temas de comunicación y liderazgo. Las preguntas se formularon de acuerdo al nivel del puesto.
- Tamaño de muestra: 30 personas de diferentes niveles jerárquicos y de distintas áreas.

Segunda etapa:

- Universo: 244 personas de distintas áreas de la CONSAR.
- Fecha de levantamiento: 03 al 10 de febrero de 2015
- Método: encuesta electrónica conformada por 42 preguntas, compuesta por tres secciones: comunicación interna por área, comunicación interna entre áreas y liderazgo.
- Tamaño de muestra: se aplicaron 244 encuestas.
- Parámetros: 5 puntos= excelente, 4 puntos= buena, 3 puntos= ni buena ni mala, 2 puntos= mala, y 1 punto= malísima

Áreas involucradas:

- Presidencia
- Vicepresidencia Jurídica
- Vicepresidencia de Operaciones
- Vicepresidencia Financiera
- Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información
- Coordinación General de Planeación Estratégica y Proyectos Especiales
- Coordinación General de Información y Vinculación
- Órgano Interno de Control

## Principales hallazgos de acuerdo al estudio:

### Comunicación Interna:

- ✓ El 71% del personal encuestado considera de buena a excelente la comunicación interna con su jefe, en comparación al 29% que considera que no es ni buena ni mala.
- ✓ Existe una percepción del 82% del personal encuestado que va de eficiente a extremadamente eficiente que considera eficiente la comunicación desde el primer nivel de la institución hasta llegar al área a la que se encuentra adscrito.
- ✓ En cuanto a las barreras de comunicación que el personal percibe que existen al interior de la institución, el 47% del personal encuestado considera la falta de planeación, el 29% considera que los factores que influyen son el hermetismo y el egoísmo, el 20% lo atribuye a liderazgo negativo, el 33% considera que no existen barreras de comunicación, y 10% del personal considera que son otras las barreras.
- ✓ El 66% del personal se siente motivado al trabajar en el área a la cual se encuentra, mientras el 34% va de moderadamente motivado a nada motivado.
- ✓ El 59% del personal encuestado percibe que los miembros de otras áreas no están tan dispuestos a recibir sugerencias u opiniones por parte de su área.
- ✓ El 58% de los encuestados califica de buena a excelente la comunicación interna entre las distintas áreas de la CONSAR, en comparación al 42% que la considera ni buena ni mala.
- ✓ En cuanto a las actividades que el personal encuestado sugiere y que fueron de las más respuestas más recurrentes son: dinámicas de integración que fortalezcan la comunicación, reuniones periódicas de trabajo, actividades que concienticen al personal sobre la importancia de compartir la información que generan otras áreas, y mejorar el portal de intranet.
- ✓ Un 72% del personal encuestado se siente desde muy motivado a extremadamente motivado trabajando en la CONSAR, en cuanto un 28% se considera moderadamente motivado a poco motivado.
- ✓ cuanto a las actividades que el personal encuestado sugiere y que fueron de las más respuestas más recurrentes son: dinámicas de integración que fortalezcan la comunicación, reuniones periódicas de trabajo, actividades que concienticen al personal sobre la importancia de compartir la información que generan otras áreas, y mejorar el portal de intranet.

### Liderazgo:

- ✓ El 61% del personal encuestado considera que sus jefes ejercen un liderazgo desde muy bueno a extremadamente bueno.
- ✓ El 51% del personal encuestado se siente de muy valorado a extremadamente valorado por su jefe, en cuanto al 49% se siente de moderadamente valorado a nada valorado, lo que en consecuencia podría repercutir en ausentismo, y baja productividad, entre otros.
- ✓ El 56% del personal encuestado considera que es acertada la retroalimentación reciba por su jefe, en cuanto al 44% considera que no es tan asertiva, por lo que existe un área de oportunidad de mejora en comunicación.

- ✓ El 60% de los encuestados considera que son claros sus jefes al explicar las metas sobre diversos proyectos, mientras que el 40% considera que son moderadamente claros a nada claros.
- ✓ El 60% del personal encuestado estima que su jefe es receptivo al momento de recibir críticas y sugerencias, en comparación al 40% que considera que no lo son.

Los resultados de este estudio permiten crear un plan de acción para fortalecer la comunicación tanto al interior de las Vicepresidencias y Coordinaciones, así como a nivel institucional.

