



**Policía Nacional de la Republica Dominicana.**

**RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL  
Septiembre 2016**

**Santo Domingo, D. N.  
Octubre 2016**

## Metodología (Proceso de la Encuesta):

La metodología utilizada en el estudio fue mixta Cuantitativa y Cualitativa; se aplicaron cuestionarios, a través de un sistema informático denominado Sistema de Encuesta para la Administración Pública SECAP, a una muestra de **8,887** servidores directivos y no directivo, de una población de **35,784** de la Policía Nacional, esta población fue subdividida por áreas con la finalidad de que al aplicar la fórmula muestral elevara la representatividad poblacional, es por ende que se aplicó a **48** áreas que conforman la institución. La muestra se calcula mediante la fórmula de muestreo de poblaciones finita:

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

**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 el 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. Ejemplos:

**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.

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 las fortalezas (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.).

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, en este caso de la Policía Nacional.

**En función de estos resultados hacemos la siguiente interpretación de data y recomendaciones:**

**Interpretación de data por dimensiones:**

• **Reconocimiento Laboral**

- En mi área se reconoce el logro de resultados, presenta una tendencia positiva de **74.59 %**
- En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta una tendencia positiva de **58.97 %**
- Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta una tendencia positiva de **59.66 %**
- Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta una tendencia positiva de **65.29 %**
- Mi institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, presenta una tendencia negativa de **20.82 %**.

• **Capacitación Especializada y Desarrollo**

- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, presenta una tendencia positiva de **60.81 %**
- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones, presenta una tendencia positiva de **59.65 %**
- Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, presenta una tendencia positiva de **66.01 %**
- Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado, presenta una tendencia positiva de **63.71 %**
- En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, presenta una tendencia positiva de **58.51 %**

• **Mejora y Cambio**

- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios, presenta una tendencia positiva de **66.33 %**
- En mi institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar, presenta una tendencia positiva de **66.33 %**
- Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución, presenta una tendencia negativa de **25.24 %**
- Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta una tendencia positiva de **61.18 %**
- Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, presenta una tendencia positiva de **64.35 %**

- **Calidad y Orientación al Usuario**

- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo, presenta una tendencia positiva de **67.91 %**
- Mi institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros usuarios, presenta una tendencia positiva de **55.12 %**
- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa, presenta una tendencia positiva de **66.82 %**
- Conozco la carta de servicios o catálogo de servicios de mi institución, presenta una tendencia positiva de **62.47 %**
- En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos, presenta una tendencia positiva de **65.43 %**

- **Equidad y Género**

- En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas, presenta una tendencia positiva de **61.93 %**
- En mi institución existen instalaciones para personas con discapacidad, presenta una tendencia negativa de **37.80 %**
- En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres, presenta una tendencia positiva de **57.86 %**

- **Comunicación**

- En mi institución nos comunicamos entre las diferentes áreas, presenta una tendencia positiva de **66.54 %**
- En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna, presenta una tendencia positiva de **62.73 %**
- Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización, presenta una tendencia positiva de **64.34 %**

- **Disponibilidad y Recursos**

- Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones, presenta una tendencia negativa de **23.33 %**
- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo, presenta una tendencia negativa de **22.87 %**
- Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo, presenta una tendencia negativa de **22.03 %**

- **Calidad de Vida Laboral**

- En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, presenta una tendencia positiva de **55.96 %**
- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta una tendencia positiva de **65.35 %**.
- Mi supervisor me trata con respeto, cordialidad y confianza, presenta una tendencia positiva de **65.55 %**
- Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, presenta una tendencia positiva de **57.69 %**
- Me siento feliz haciendo mi trabajo, presenta una tendencia positiva de **65.79 %**
- Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad, presenta una tendencia positiva de **62.88 %**

- **Balance Trabajo Familia**

- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia, presenta una tendencia negativa de **22.61 %**
- Mi institución me informa sobre la prestación de guardería o cuidado de niño(a), presenta una tendencia negativa de **42.78 %**
- Me apoyan en la institución cuando tengo urgencia familiar, presenta una tendencia positiva de **57.21 %**
- Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución, presenta una tendencia negativa de **20.17 %**
- En mi área se respeta el horario de trabajo, presenta una tendencia positiva de **55.98 %**

- **Colaboración y Trabajo en Equipo**

- Mi supervisor promueve la integración de nuestro equipo de trabajo, presenta una tendencia positiva de **63.38 %**
- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo, presenta una tendencia positiva de **61.84 %**
- Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficie a todos, presenta una tendencia positiva de **68.67 %**
- En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo, presenta una tendencia positiva de **62.91 %**

- **Liderazgo y Participación**

- Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace, presenta una tendencia positiva de **63.54 %**
- Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas, presenta una tendencia positiva de **64.42 %**
- Mi supervisor es un servidor público ejemplar, presenta una tendencia positiva de **65.77 %**
- Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios, presenta una tendencia positiva de **65.08 %**
- Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias, presenta una tendencia positiva de **62.18 %**

- **Identidad con la Institución y Valores**

- Mi institución es el mejor lugar para trabajar, presenta una tendencia positiva de **58.49 %**
- Mi institución cuenta con código de ética y de conducta actualizados, presenta una tendencia positiva de **61.86 %**
- Siento orgullo por formar parte de mi institución, presenta una tendencia positiva de **65.77 %**
- Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del ciudadano, presenta una tendencia positiva de **67.64 %**
- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución, presenta una tendencia positiva de **62.94 %**

- **Austeridad y Combate a la Corrupción**

- En mi área actuamos con transparencia y lealtad, presenta una tendencia positiva de **68.65 %**
- Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área, presenta una tendencia positiva de **61.52 %**
- En mi trabajo si veo corrupción la denuncio, presenta una tendencia positiva de **65.38 %**
- En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa, presenta una tendencia positiva de **64.78 %**

- **Enfoque a Resultados y Productividad**
  - Conozco el impacto del trabajo de mi institución, presenta una tendencia positiva de **67.21%**
  - La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos, presenta una tendencia positiva de **61.93 %**
  - Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, presenta una tendencia positiva de **59.20 %**
  - El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución, presenta una tendencia positiva de **62.36 %**
- **Normatividad y Proceso**
  - La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales, presenta una tendencia positiva de **54.86%**
  - Los procedimientos de mi institución están actualizados, presenta una tendencia positiva de **57.10%**
  - Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros). presenta una tendencia positiva de **67.46 %**
  - En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo,). presenta una tendencia positiva de **61.35%**
- **Servicio Profesional de Carrera**
  - Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, presenta una tendencia positiva de **56.35%**
- **Impacto de la Encuesta en mi Institución**
  - Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, presenta una tendencia negativa de **26.85%**
- **Uso de la Tecnología**
  - Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware), presenta una tendencia positiva de **60.11 %**
  - En los últimos 12 meses tome al menos un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones, presenta una tendencia negativa de **33.60 %**
  - Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, presenta una tendencia positiva de **59.58 %**
  - En mi área tenemos la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones, presenta una tendencia positiva de **60.02 %**



## **Puntos para el mejoramiento del Clima Organizacional y la Cultura son:**

1. Se recomienda revisar los puntos fuertes o picos de tendencia positiva con miras a utilizarlos como recurso en la mejora de los puntos de tendencia negativa, revirtiendo la condición de percepción negativa a positiva.
2. Se recomienda priorizar la intervención de acciones de mejora para planificar a corto mediano y largo plazo según sea el caso, visualizando las posibles inversiones de recursos financieros y no financieros en procura del mejoramiento de la eficiencia y eficacia del plan de acción de mejora.
3. Identificar posibles alianzas estratégicas que sumen a la consecución las metas que se tracen en el plan de acción.
4. Se recomienda trabajar la propuesta del plan de acción conjuntamente con representantes del área administrativa y financiera, el área de calidad, planificación y recursos humanos.
5. Se pudo observar un gran énfasis en aspectos como es el tema la calidad de vida y las compensaciones salariales, así como la comprensión de la nueva ley de la Policía Nacional, aspectos estos reflejados a través de las quejas y sugerencias emitidas por los encuestados.
6. Se recomienda abordar el plan de acción de mejora tomando en cuenta los microclimas y las subculturas que definen las áreas de intervención.

**ANEXO**  
**Datos de Generales Encuesta de Clima Organizacional**  
**Tabulación y Gráficas**

### Tiempo en la Institución

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
De 0 a 4 años	1667	25.15 %
De 5 a 15 años	2790	42.09 %
De 16 a 20 años	973	14.68 %
De 21 años en adelante	1198	18.07 %

### Nivel jerárquico

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Supervisado	5591	84
Supervisión	1037	16

### Edad

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
18-29	2333	35 %
30-39	2335	35 %
40-49	1517	23 %
50 en adelante	443	7 %

### Sexo

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
Femenino	1180	18 %
Masculino	5448	82 %

### Nivel Educativo

Leyenda	Respuestas	Porcentaje
8vo. grado o inferior	325	5 %
Bachiller	3631	55 %
Estudiante Universitario	1146	17 %
Licenciatura	1097	17 %
Maestría / Doctorado	237	4 %
Técnico	192	3 %