2011 La Ciudad de San Antonio Encuesta de Empleados

Reporte Final

Sometido a

La Ciudad de San Antonio

725 W. Frontier Circle

Olathe, KS 66061

(913) 829- 1215

September 2011

Contenido

Reporte

Resumen Ejecutivo..... i

Sección 1: Tablas representando los resultados generales 1

Sección 2: Tablas indicando tendencias 11

Sección 3: Copia del instrumento de encuesta 22

Encuesta de Empleados de la Ciudad de San Antonio 2011

Resumen Ejecutivo

Propósito y Metodología

La Ciudad de San Antonio administró una encuesta a empleados durante mayo y junio del 2011. El propósito de la encuesta fue el recoger aportaciones de los empleados con el objetivo de mejorar la calidad del ambiente de trabajo y mejorar la comunicación con los empleados de la Ciudad.

La encuesta fue distribuida a todos los empleados, tanto en inglés como en español. Con la intención de alentar la participación, la Ciudad estableció un portal en la red donde los empleados pudieron obtener más información sobre la encuesta. La Ciudad también estableció un número de teléfono sin cargo por la llamada y dedicó una dirección de correo electrónico para permitirles a los empleados el hacer preguntas sobre la encuesta mientras esta se llevaba a cabo.

La tasa general de respuesta a la encuesta fue excelente. Un total de 7,852 de las 11,008 encuestas que fueron distribuidas a empleados de la Ciudad fueron completadas (una tasa de respuesta de 71%). La muestra fue estadísticamente representativa de todos los departamentos y de la composición demográfica de la fuerza de trabajo de la Ciudad. Los resultados generales tienen un nivel de confianza de 95% con una precisión de al menos +/- 1.1%

Las tablas en las siguientes dos páginas incluyen las caracteristicas de los respondientes de las encuestas del 2007, 2009 y 2011. Un número significativamente mayor de empleados (+1,005 empleados) participaron en la encuesta del 2011 a comparación de los del 2009 y 2007. El incremento significativo en la tasa de respuesta puede indicar que los empleados creen que la alta gerencia ha sido receptiva a las preocupaciones que fueron identificadas en las encuestas del 2009 y 2007, razón por la cual más empleados se tomaron el tiempo de completar la encuesta en el 2011. Además, el que más departamentos hayan provisto el tiempo para completar la encuesta en horas de trabajo probablemente también incrementó la participación en la encuesta.

Table 1-1 Perfil de Muestra por Departamento

	2011		2009		2007	
	Numero	Porciento	Numero	Porciento	Numero	Porciento
Departmento						
Servicios de Atención de Animales	55	0.7%	89	1.3%	11	0.5%
*Aviación	305	3.9%	296	4.3%	68	3.1%
Servicios de Administración de Mejoras de Capital	185	2.4%	73	1.1%	NA	0.0%
**Oficina para el Desarrollo del Centro Municipal	2	0.0%	13	0.2%	NA	0.0%
Comunicaciónes y Relaciones Públicas	13	0.2%	15	0.2%	12	0.6%
***Cumplimiento de Códigos	128	1.6%	N/A	N/A	N/A	N/A
Iniciativas Comunitarias	291	3.7%	207	3.0%	119	5.5%
Oficina de Convenciones y Visitantes	101	1.3%	120	1.8%	53	2.5%
Instalaciones de Convenciones, Deportes y Espectaculos	265	3.4%	293	4.3%	91	4.2%
Atención a Clientes/311	57	0.7%	30	0.4%	22	1.0%
***Servicios de Desarrollo	139	1.8%	N/A	N/A	N/A	N/A
Operaciones del Centro	159	2.0%	154	2.2%	25	1.2%
Finanzas	68	0.9%	70	1.0%	36	1.7%
Bomberos/EMS (Servicios de Emergencias Médicas)	1,115	14.2%	250	3.7%	226	10.5%
Recursos Humanos	92	1.2%	107	1.6%	53	2.5%
Servicios de Tecnología Informática	174	2.2%	137	2.0%	73	3.4%
Relaciones Intergubernamentales	3	0.0%	3	0.0%	1	0.0%
***Oficina de Relaciones Internacionales	3	0.0%	N/A	N/A	N/A	N/A
***Desarrollo Internacional y Económico	18	0.2%	N/A	N/A	N/A	N/A
Biblioteca	353	4.5%	165	2.4%	159	7.4%
Corte Municipal	67	0.9%	38	0.6%	38	1.8%
Oficina del Procurador de la Ciudad	74	0.9%	90	1.3%	41	1.9%
Oficina del Auditor de la Ciudad	19	0.2%	20	0.3%	16	0.7%
Oficina de la Secretaria de la Ciudad	10	0.1%	11	0.2%	11	0.5%
Oficina del Consejo Municipal	8	0.1%	11	0.2%	1	0.0%
Oficina del Gerente Municipal	22	0.3%	22	0.3%	21	1.0%
Oficina de Asuntos Culturales	9	0.1%	9	0.1%	7	0.3%
Ofician de Asuntos Ambientales	16	0.2%	5	0.1%	NA	0.0%
Oficina de Preservación Histórica	7	0.1%	1	0.0%	NA	0.0%
****Officina de Administración y Presupuesto	33	0.4%	19	0.3%	2	0.1%
Oficina del Alcalde	2	0.0%	2	0.0%	4	0.2%
Oficina de Asuntos Militares	2	0.0%	2	0.0%	2	0.1%
*Parques y Recreos	499	6.4%	591	8.6%	166	7.7%
*****Planificación y Desarrollo Comunitario	62	0.8%	N/A	N/A	N/A	N/A
******Policia	1,383	17.6%	1,815	26.5%	341	15.8%
*******Obras Públicas	613	7.8%	539	7.9%	122	5.7%
Compras y Servicios Generales	119	1.5%	54	0.8%	18	0.8%
Distrito de Salud Metropolitano de San Antonio	301	3.8%	107	1.6%	158	7.3%
Manejo de Desperdicios Sólidos	383	4.9%	271	4.0%	46	2.1%
Otro	88	1.1%	146	2.1%	30	1.3%
Ninguno Escogido	609	7.8%	614	9.0%	100	4.4%
Total	7,852	100%	6,847	100%	2,259	100%

* Los empleados de Policía en este departamento fueron transferidos al Departamento de Policía de San Antonio.

** Algunos empleados de Servicios de Vivienda y Vecindarios fueron transferidos a la Oficina de Desarrollo del Centro.

*** Departamento Nuevo: No hay tendencias disponibles para 2009 o 2007.

**** Empleados de Vigilancia y Administración de Becas fueron transferidos a la Oficina de Administración y Presupuesto.

***** Planificación y Desarrollo Comunitario es un departamento nuevo y algunos empleados de Servicios de Vivienda y Vecindarios fueron transferidos a esta oficina. No hay tendencias disponibles para 2009 o 2007.

****** El Departamento de Policía añadio empleados de policía de los departamentos de Aviación y Parques.

*******Empleados de Administracion de Flotas fueron transferidos a Depatmento de Obras Publicas.

Tabla 1-2: Retrato de Resultos por Clase de Encuestado

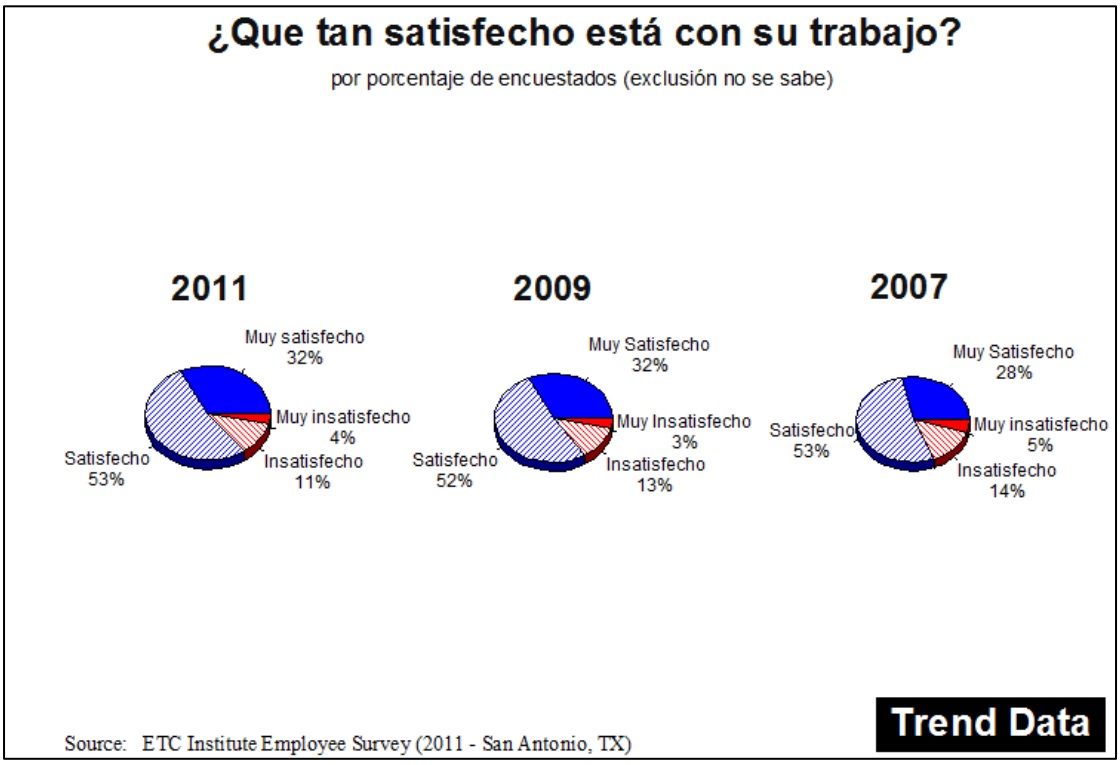
	2011		2009		2007	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
¿Cuál es su género?						
Hombre	5136	65.4%	4474	65.3%	1,214	53.7%
Mujer	2362	30.1%	2051	30.0%	978	43.3%
No respondió	354	4.5%	322	4.7%	67	3.0%
Total	7,852	100%	6,847	100%	2,259	100%
¿Cuál es su etnia/ origen nacional?						
Blanco/Anglo	2200	28.0%	1747	25.5%	750	33.2%
Asiático/ Aborigen del Pacifico	103	1.3%	75	1.1%	-	-
Hispano/Latino	4337	55.2%	3907	57.1%	1,193	52.8%
Negro/Africano	398	5.1%	345	5.0%	147	6.5%
Nativo Americano	102	1.3%	81	1.2%	-	-
Otro	105	1.3%	94	1.4%	63	2.8%
No respondió	746	9.5%	585	10.0%	106	4.7%
Total	7,991	102%	6,934	100%	2,259	100%
¿Cuál tipo de trabajo mejor describe su posición?						
Oficiales/Administradores	418	5.3%	381	5.6%	185	8.2%
Services de Protección	1094	13.9%	893	13.0%	323	14.3%
Oficios Hábiles	649	8.3%	554	8.1%	111	4.9%
Profesionales	2501	31.9%	2065	30.2%	681	30.1%
Para-Profesionales	646	8.2%	452	6.6%	189	8.4%
Servicio/Mantenimiento	690	8.8%	721	10.5%	150	6.6%
Técnicos	302	3.8%	251	3.7%	88	3.9%
Clerical	591	7.5%	437	6.4%	323	14.3%
Otro	270	3.4%	309	4.5%	61	2.7%
No respondió	691	11.5%	784	11.5%	148	6.6%
Total	7,852	100%	6,847	100%	2,259	100%

Descubrimientos Importantes

La Satisfacción General Entre Los Empleados Se Mantiene Alta. El porcentaje de empleados que indicaron estar "muy satisfechos" con su trabajo actual incrementó levemente desde el 2009 al 2011. En total, un 85% de los empleados encuestados indicaron estar "satisfechos" o "muy satisfechos" con su trabajo actual. El quince por ciento (15%) de los encuestados indicaron que estaban "insatisfechos" o "muy insatisfechos".

Once departamentos/oficinas Municipales tuvieron niveles de satisfacción de 90% o más.

- Oficina de Asuntos Militares
- Oficina del Alcalde
- Oficina del Consejo Municipal
- Relaciones Intergubernamentales
- Finanzas
- Bomberos/EMS
- Oficina de Convenciones y Visitas
- Oficina del Fiscal Municipal
- Oficina de la Secretaria de la Ciudad
- Comunicación y Asuntos Públicos
- Oficina de Gerente Municipal



Fuerzas y Debilidades Percibidas en el Empleo con la Ciudad

La encuesta evaluó treinta y ocho (38) factores que influencian la percepción del empleado sobre el lugar de trabajo. Le pedimos a los empleados que indicaran su nivel de concordancia con afirmaciones sobre cada factor en una escala de cinco puntos, en la cual 5 significaba que el empleado estaba

"fuertemente de acuerdo" y 1 denotaba que el empleado estaba "fuertemente en desacuerdo" con la afirmación. Las fortalezas y debilidades relativas de la ciudad están enumeradas aqui.

Fortalezas Relativas. Entre los 38 factores que fueron evaluados, 9 puntos fueron identificados como fortalezas de la organización porque media de puntuación fue al menos 3.7 en una escala de 5.0.

- Estoy comprometido a mi trabajo (4.48)
- Estoy orgulloso de trabajar para la Ciudad de San Antonio (4.39)
- Mi supervisor inmediato me trata con respeto (4.14)
- Mis compañeros de trabajo me tratan con respeto (4.07)
- Sé la misión de mi departamento (4.02)
- Estoy a gusto expresándole mi opinión sobre asuntos relacionados al trabajo a mi Supervisor inmediato (3.93)
- Mi trabajo es apreciado por mi supervisor inmediato (3.76)
- Mi supervisor inmediato hace buen uso de mi tiempo (3.76)
- Mi supervisor inmediato me da expectativas claras para mis tareas de trabajo (3.74)

Debilidades Relativas. Las debilidades relativas son definidas como factores que recibieron una media de puntuación de menos de 3.0 porque esto indica que el empleado promedio dio una evaluación negativa. Entre los 38 factores que fueron evaluados, solo 5 puntos tuvieron una media de puntuación menor a 3.0. Estos cinco puntos fueron:

- Los empleados que se desempeñan bien reciben un reconocimiento adecuado en mi departamento (2.90)
- Las recompensas y reconocimientos son distribuidos imparcialmente en mi departamento (2.83)
- Tengo un mentor en el trabajo (2.80)
- Tenemos suficiente personal en mi departamento para hacer nuestro trabajo (2.54)
- Las vacantes de empleo son cubiertas de manera oportuna (2.52)

Estas también fueron las áreas con menor puntuación en el 2009.

Maneras de incrementar la Satisfacción del Empleado

ETC Institute condujo un análisis de regresión paso a paso para determinar que factores tienen la correlación más fuerte con la satisfacción laboral y satisfacción con cada una de las siguientes áreas: (1) equipo y recursos, (2) ambiente de trabajo, (3) reconocimiento de empleado, (4) desarrollo profesional, y (5) la dirección estratégica de la Ciudad. Al hacer mejoras en las áreas que están fuertemente correlacionadas con la satisfacción general, los líderes de la Ciudad tendrán mayor probabilidad de incrementar la satisfacción entre los empleados.

Los factores que tuvieron la mayor correlación con cada una de las áreas principales que fueron evaluadas en la encuesta son descritos a continuación:

- **Equipo y Recursos:** Para mejorar las percepciones de los empleados sobre la calidad y disponibilidad de equipo y recursos en la Ciudad, los líderes de la Ciudad deben de asegurarse de (1) que los empleados tengan acceso a la tecnología que necesitan para hacer sus trabajos (este artículo también fue el que mayor correlación tuvo en el 2009) y (2) que los empleados tengan el equipo que necesitan para hacer bien sus trabajos. Entre los siete artículos de "equipo y recursos" que fueron evaluados en la encuesta (ver Preguntas 1-7) , la disponibilidad de tecnología (Pregunta 7) y el tener el equipo necesario para hacer bien el trabajo (Pregunta 1) fueron las variables más altamente correlacionadas con la satisfacción general de un empleado con la disponibilidad de equipo y recursos (Pregunta 8). De hecho, ETC Institute fue capaz de desarrollar un modelo de regresión que podría predecir con precisión la satisfacción general del empleado con el equipo y recursos (respuesta a la Pregunta 8) 80% del tiempo como una función de la disponibilidad de tecnología (Pregunta 7) y el tener el equipo necesario para hacer el trabajo bien (Pregunta 1). El enfatizar las reformas en estas áreas aumentará la satisfacción general entre empleados con la disponibilidad de equipo y recursos en la Ciudad. En el 2009, uno de los factores que tuvo la correlación más fuerte a la satisfacción con equipo y recursos fue cuan oportunamente la ciudad cubría las vacantes de trabajo (Pregunta 5). El incremento significativo en la satisfacción con los esfuerzos para cubrir las vacantes de trabajo (Pregunta 5) puede ser la razón por la cual este punto no estuvo tan fuertemente correlacionado con la satisfacción general con equipo y recursos en el 2011.

- **Ambiente de Trabajo:** Para mejorar la percepción de los empleados sobre su ambiente de trabajo, los líderes de la Ciudad deben de revisar (1) la manera en la cual la Ciudad está resolviendo los conflictos entre gerentes y empleados (este punto también fue el que más fuertemente estuvo correlacionado en el 2009) y (2) Asegurar que enfatizan continuamente la seguridad en el trabajo. Entre los nueve asuntos de "ambiente de trabajo" que fueron evaluados en la encuesta (ver Preguntas 9-17), las percepciones de como la Ciudad resuelve los conflictos entre gerentes y empleados (Pregunta 14) y los esfuerzos de la ciudad para asegurar que la seguridad es continuamente enfatizada (Pregunta 17) fueron las variables más altamente correlacionadas con la satisfacción general del empleado con su ambiente de trabajo (Pregunta 18). ETC Institute ha desarrollado un modelo de regresión que pudiera predecir con exactitud la satisfacción general de un empleado con su ambiente de trabajo (respuesta a la Pregunta 18) en un 75.5% del tiempo simplemente como una función a la respuesta del empleado a la Pregunta 14 (resolución de conflictos entre gerentes y empleados) y la Pregunta 17 (asegurar que la seguridad en el trabajo es continuamente enfatizada. El enfatizar reformas en estas dos áreas aumentará la satisfacción general con el ambiente de trabajo de la Ciudad. En el 2009, uno de los factores que tuvo la correlación más fuerte a la satisfacción general con el ambiente de trabajo fue el Personal del Equipo Ejecutivo/ la Alta Gerencia escucha a los empleados (Pregunta 12). Este asunto no resultó entre las variables más correlacionadas en el 2011, lo cual sugiere que el Personal del Equipo Ejecutivo y la Alta Gerencia han hecho una mejor labor de escuchar a todos los empleados.

- **Reconocimiento de Empleados:** Para mejorar las percepciones del reconocimiento de empleados, los líderes de la Ciudad deben de revisar la manera en que las recompensas y reconocimientos son distribuidos actualmente. Entre los cinco asuntos de "reconocimiento de empleados" que fueron evaluados en la encuesta (ver Preguntas 19-23), cuan justamente las recompensas y reconocimientos están siendo distribuidos a nivel de departamento (Pregunta 23) fue la variable con el más alto nivel de correlación con la satisfacción general de un empleado con el reconocimiento de empleados (Pregunta 24). Este factor también fue el que más fuertemente quedó correlacionado en el 2009. ETC Institute ha desarrollado un modelo de regresión que pudiera predecir con exactitud la satisfacción general del empleado con el reconocimiento a empleados (contestación a la Pregunta 24) un 85.1% del tiempo simplemente como una función de la percepción del empleado de cuan justamente las recompensas y reconocimientos están siendo distribuidos en su departamento (Pregunta 23). El enfatizar las mejoras en esta área ciertamente realzará la satisfacción general entre empleados con el reconocimiento a empleados.

- **Desarrollo Profesional:** Para mejorar la percepción de las oportunidades de desarrollo profesional en la Ciudad, la Ciudad debería de (1) asegurarse que los empleados sientan que su trabajo está siendo evaluado imparcialmente y (2) buscar maneras de proveer a los empleados los mentores en el trabajo. Estos dos factores también fueron los dos factores más fuertemente correlacionados en la encuesta del 2009. Entre los cinco asuntos de "desarrollo profesional" que fueron evaluados en la encuesta (ver Preguntas 25-29), las percepciones del empleado relacionadas a cuan justamente su trabajo es evaluado (Pregunta 26) y la percepción del empleado de tener un mentor en le trabajo (Pregunta 29) fueron las variables más altamente correlacionadas con la satisfacción general de un empleado con las oportunidades de desarrollo profesional en la Ciudad (Pregunta 30). ETC Institute desarrolló un modelo de regresión que pudiera predecir con exactitud la satisfacción general de un empleado con las oportunidades de desarrollo profesional (respuesta a la Pregunta 30) 69.9% del tiempo como una función de la respuesta del empleado a la Pregunta 26 (percepción de justicia en las evaluaciones de trabajo) y a la Pregunta 29 (presencia de un mentor). El enfatizar mejoras en estas dos áreas realzará la satisfacción general con las oportunidades de desarrollo profesional en la Ciudad.

- **Rumbo Estratégico:** Las cinco fuentes de información que tuvieron el impacto más positivo en las percepciones de los empleados en cuanto a la dirección en que la Ciudad se está moviendo aparecen listadas abajo.

    - Boletín de Empleados – "In the City"
    - Programas del Canal de Acceso a Gobierno (TVSA)
    - Reporte Anual de la Ciudad
    - Comunicados Noticiosos de la Ciudad
    - Boletín informativo del Departamento

Confianza en los recursos de Comunicación de la Ciudad

A los empleados se le pidió que calificaran su confianza en once recursos de comunicación que son proporcionados por la ciudad. Al menos un 70% de los encuestados indicaron que ellos contaban en cada una de las siguientes fuentes de información provistas por la Ciudad:

- Portal en Red de la Ciudad – www.sanantonio.gov (87%)
- COSA Web – Intranet de la Ciudad (84%)
- Correos electrónicos ALLCOSA (82%)
- Portal en Red del Departamento (79%)

Otras Fuentes de las cuales dependían al menos la mitad de los encuestados incluían:

- Pizarrón de boletines del Departamento (61%)
- Comunicados de Prensa (61%)
- Boletín departamental (60%)
- Boletín de Empleados – *In the City* (58%)

La dependencia en los siguientes recursos de comunicación se incrementó significativamente del 2009 al 2011

- Todos los correos electrónicos ALLCOSA (+8.9%)
- Portal en red de la ciudad (+4.9%)
- COSA Web (+4.7%)
- Portal en red del departamento (+4.1%)
- Boletín departamental (+3.3%)
- Portal en red de Recursos Humanos (+3.2%)
- Boletín para empleados (+1.2%)

Entre todas las fuentes de información que fueron evaluadas en la encuesta, los empleados municipales dependían de su supervisor inmediato (92%) y otros empleados de la ciudad (89%) para su información. Los empleados dependen menos en las juntas del Concilio Municipal de la Ciudad (42%) y los programas del canal de acceso al gobierno (25%) para su información.

Diferencias por Tipo de Empleado

ETC Institute examinó las diferencias entre las evaluaciones de diferentes grupos de empleados para ver si ciertos grupos de empleados tenían percepciones significativamente mejores o peores del empleo con la Ciudad como función de género, raza, y/o tipo de trabajo.

- **Descubrimientos por Género.** Los resultados del análisis demostró que no hubo diferencias significativas en base a género.

- **Descubrimientos por Tipo de Trabajo.** Los resultados de la encuesta fueron analizados en base a tipo de trabajo. Este análisis incluye una revisión de los respondientes sirviendo en los siguientes tipos de trabajos: (1) Oficiales/Administradores, (2) Servicios de Protección, (3) Oficios Hábiles , (4) Profesionales, (5) Para-Profesionales, (6) Servicio/Mantenimiento, (7) Técnicos, y (8) Clericales. Los resultados del análisis demostraron que hubo diferencias significativas en base a el tipo de trabajo para tres de estos ocho grupos. Los empleados de

servicios de protección estaban significativamente más satisfechos que otros grupos. Los empleados de oficios técnicos estaban significativamente menos satisfechos que otros grupos.

Conclusión y Recomendaciones

Basado en los resultados generales de la encuesta, la Ciudad de San Antonio definitivamente está avanzando en relación a los esfuerzos de la ciudad en cumplir con las necesidades de sus empleados. La Ciudad tiene un personal muy dedicado. La mayoría de los empleados tienen una buena opinión de su supervisor inmediato, y la satisfacción general entre los empleados ha aumentado. Además, un alto porcentaje de los empleados están usando recursos de comunicación que han sido desarrolladas por la Ciudad, y muchas de estos recursos parecen estar teniendo un impacto positivo en las percepciones de los empleados de la Ciudad.

Para asegurarse que la Ciudad continúa avanzando, ETC Institute recomienda lo siguiente:

1) La Ciudad debe conseguir que los departamentos revisen la manera en que las recompensas y reconocimientos son distribuidos a los empleados y desarrollar un plan para realzar la percepción de equidad en el proceso de reconocimiento. Mientras los empleados indicaron que el salario y otros factores eran más importante que el reconocimiento, el análisis de los datos por ETC Institute demuestra una fuerte correlación entre las percepciones de los empleados de cuan equitativamente las recompensas y reconocimientos son distribuidos y la satisfacción de trabajo en general. Debido a que los asuntos de reconocimiento estaban entre los asuntos con índices más bajos, la Ciudad debe desarrollar un plan para entender y responder mejor estos asuntos.

2) La Ciudad debe examinar las necesidades de sus empleados con oficios hábiles para cerciorarse que las necesidades de estos empleados no están siendo desapercibidas. La satisfacción general entre los empleados con oficios hábiles fue significativamente menor que la del promedio de la ciudad.

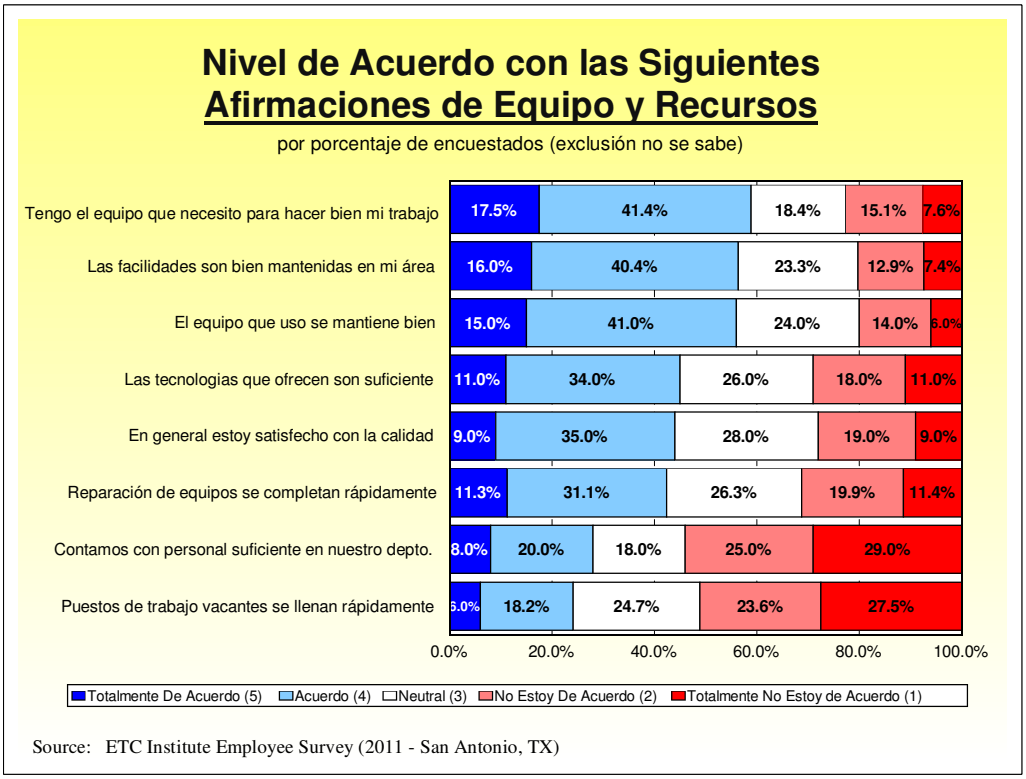
3) Finalmente, la Ciudad debe de examinar la calidad de las oportunidades de desarrollo profesional que están disponibles mediante (1) asegurándose que los supervisores están entrenados y equipados para proveer retroalimentación objetiva a los empleados sobre el desempeño de su trabajo e (2) identificando mentores para empleados siempre que sea posible. Setenta por ciento (70%) de los empleados encuestados no pensaban que tenían un mentor en el trabajo y 42% no pensaban que su desempeño estaba siendo evaluado equitativamente. Al enfatizar mejorías en estas áreas de desarrollo profesional, la Ciudad debe ver un incremento en la satisfacción general de los empleados.

Contenidos del Reporte

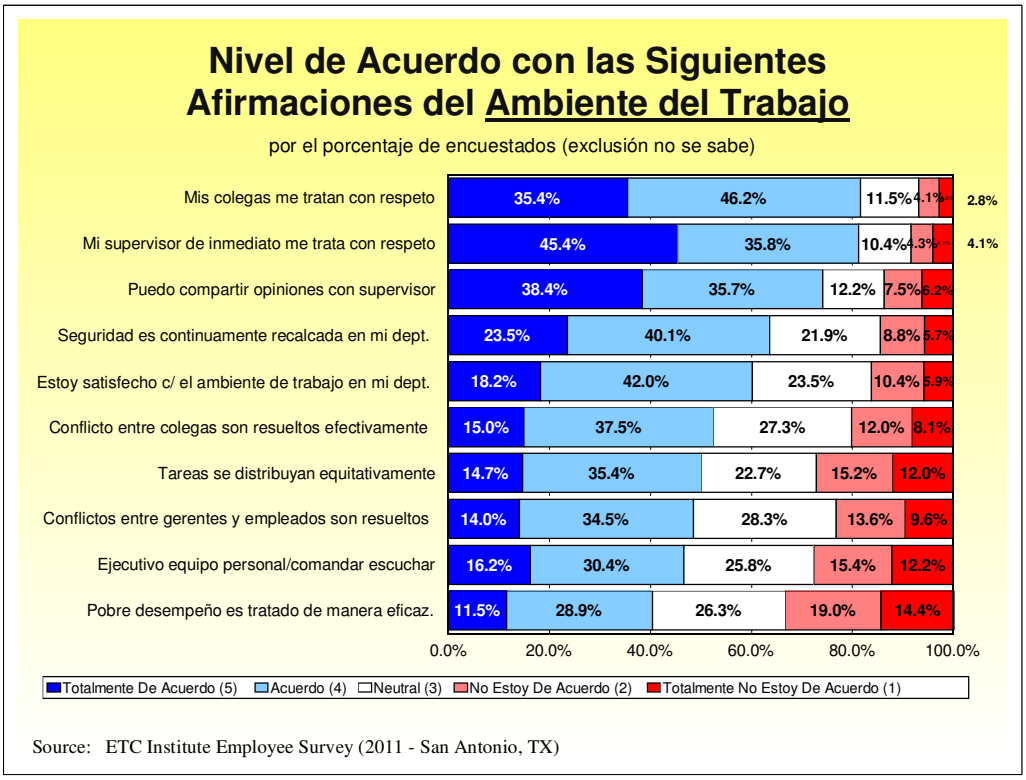
Además del Resumen Ejecutivo, este reporte resumido contiene lo siguiente:

- Tablas representando los resultados generales para las preguntas de la encuesta del 2011 (Sección 1)
- Tablas indicando tendencias para preguntas que fueron hechas tanto en el 2007, el 2009 y el 2011 (Sección 2)
- Copia del instrumento de encuesta (Sección 3)

Sección 1:
Tablas representando los resultados generales



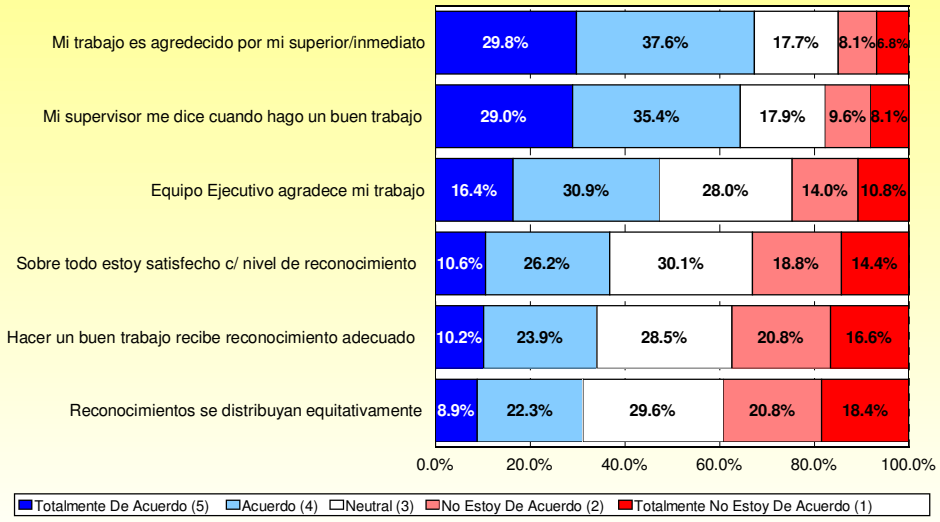
Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Nivel de Acuerdo con las Siguientes Afirmaciones del Reconocimiento del Empleado

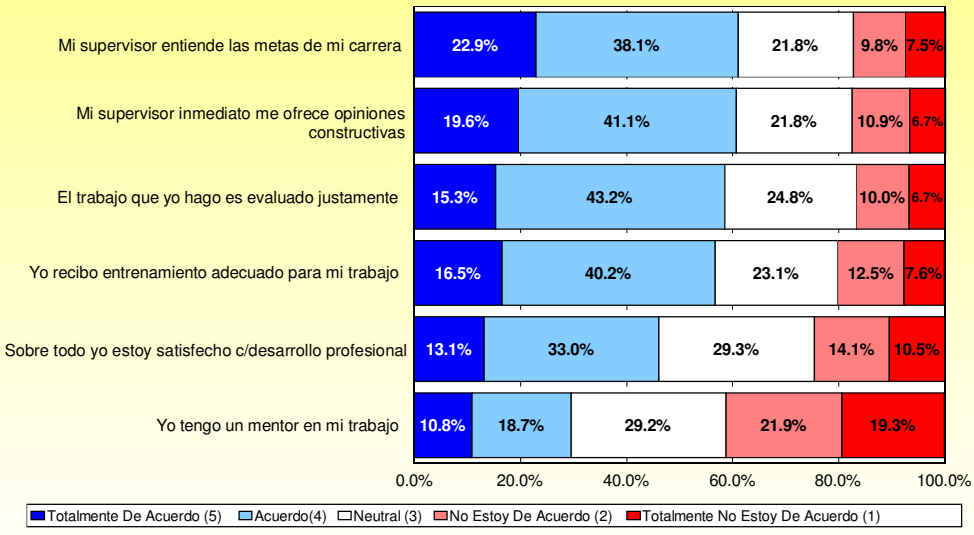
por el porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Nivel de Acuerdo con las Siguientes Afirmaciones del Desarrollo Profesional

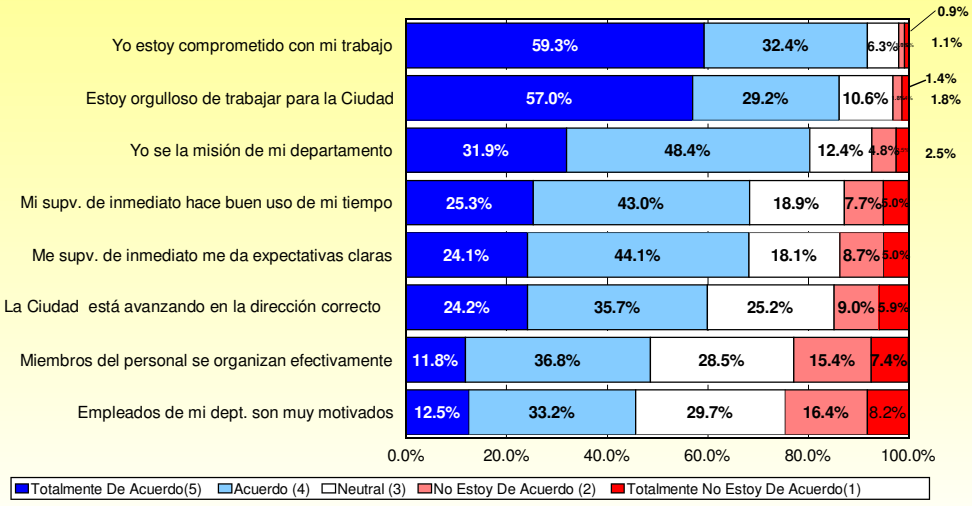
por porcentaje de encuestados (exclusion no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Nivel de Acuerdo con las Siguientes Afirmaciones de Dirección Estratégica y Misión Lograda

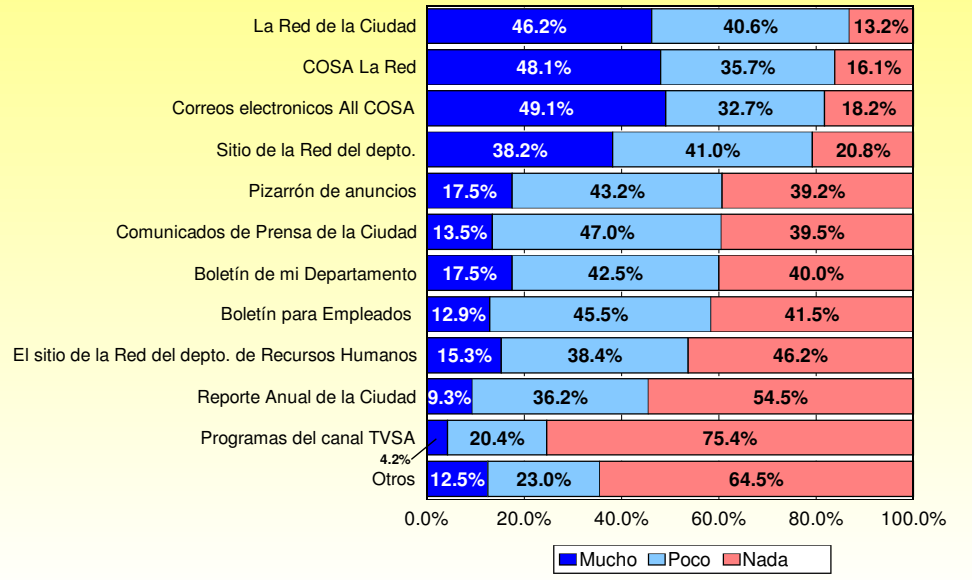
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Dependencia en los Recursos de Comunicación de la Ciudad

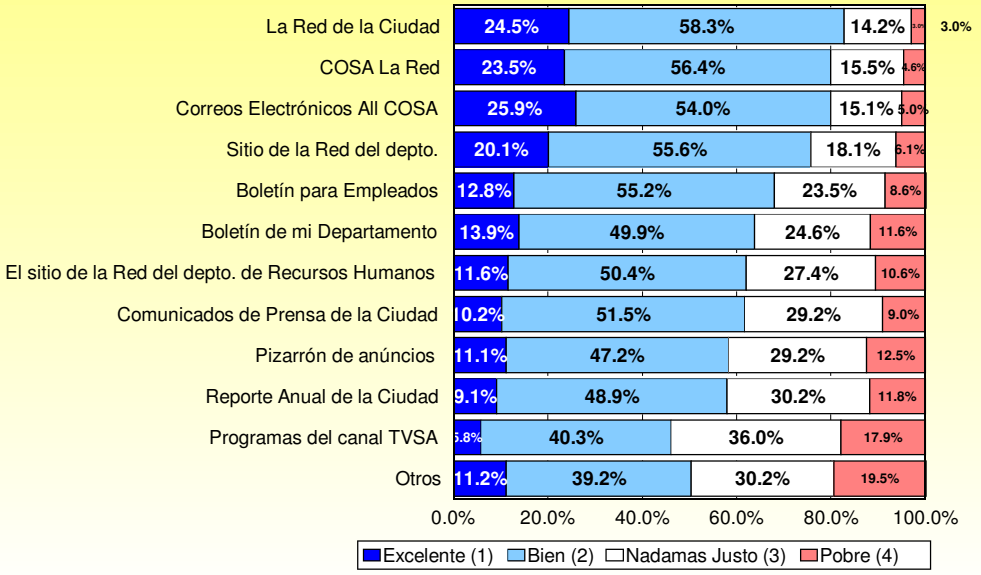
por percentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación de los Recursos de Comunicación de la Ciudad

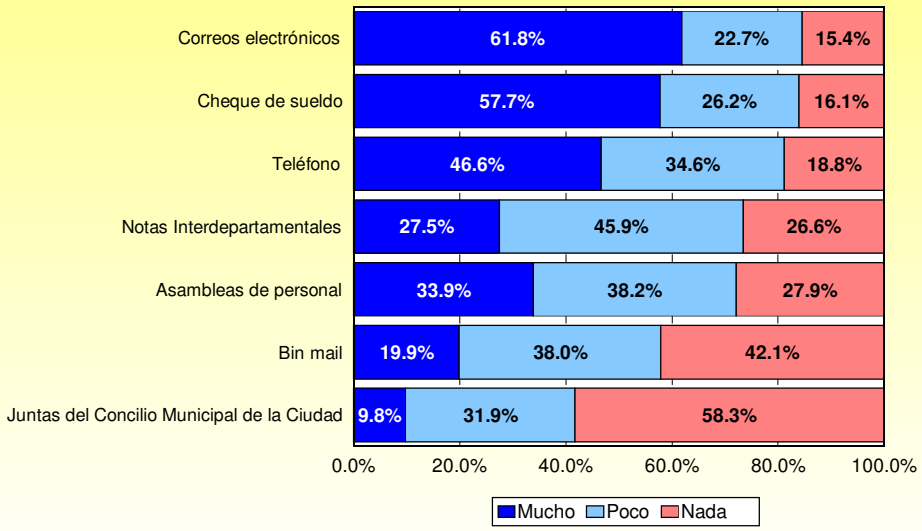
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)
evaluaciones de aquellos que dependen de los Recursos de Comunicación sea "Mucho" o "Poco"



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Dependencia a las Fuentes de Comunicación de la Ciudad

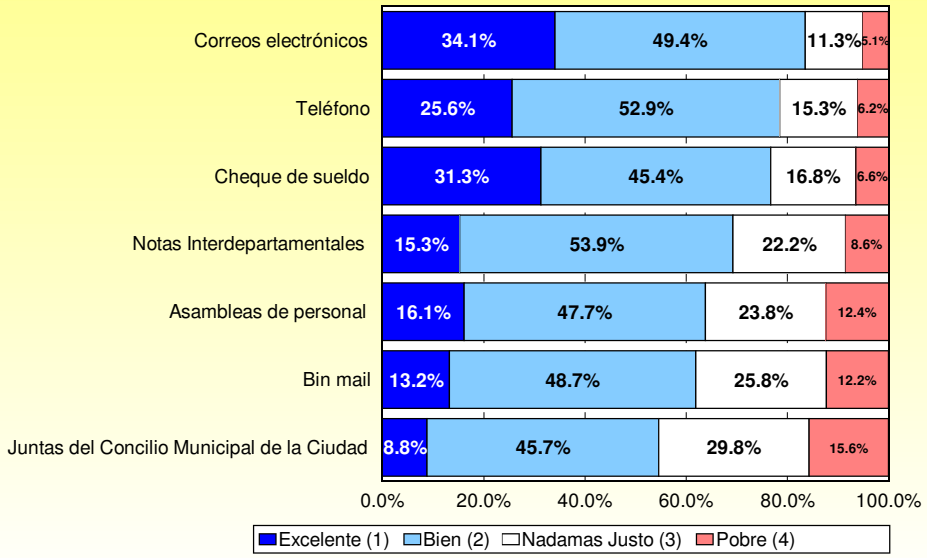
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación de las Fuentes de Comunicación de la Ciudad

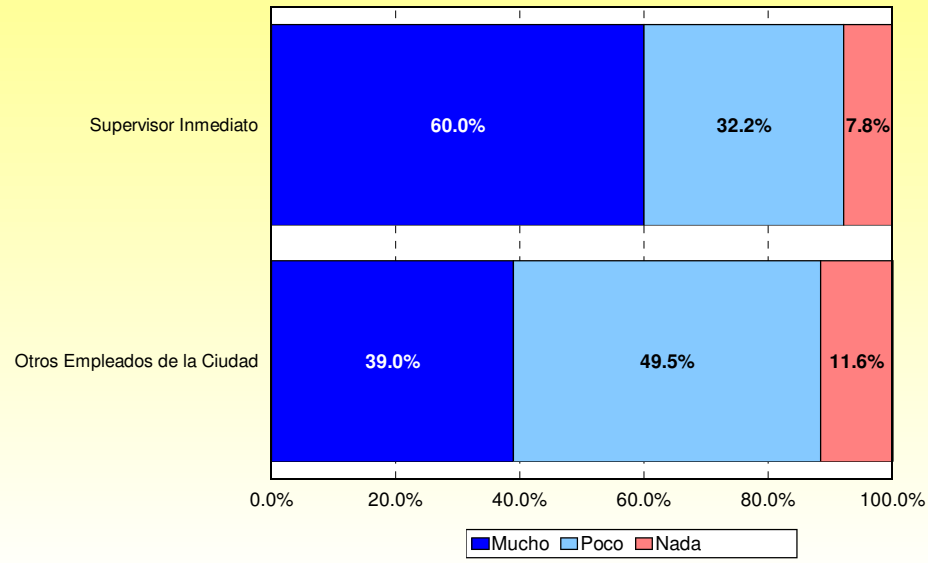
Por porcentaje de encuestados (exclusion no se sabe)
evaluaciones de aquellos que dependen en las fuentes de la Ciudad



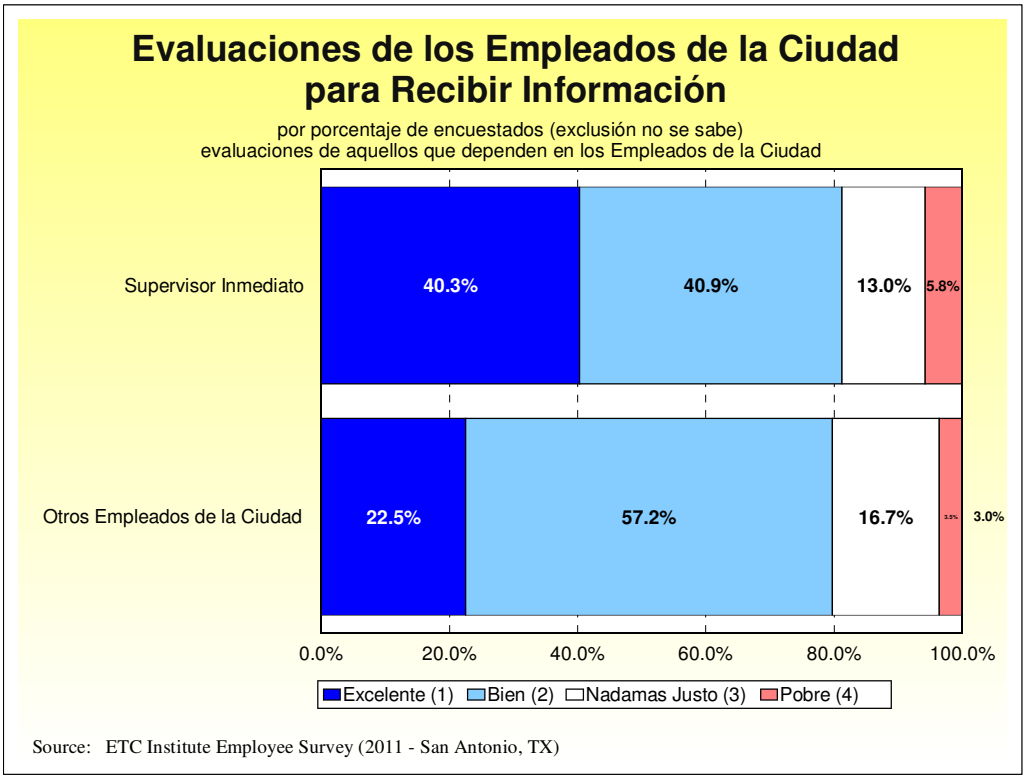
Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

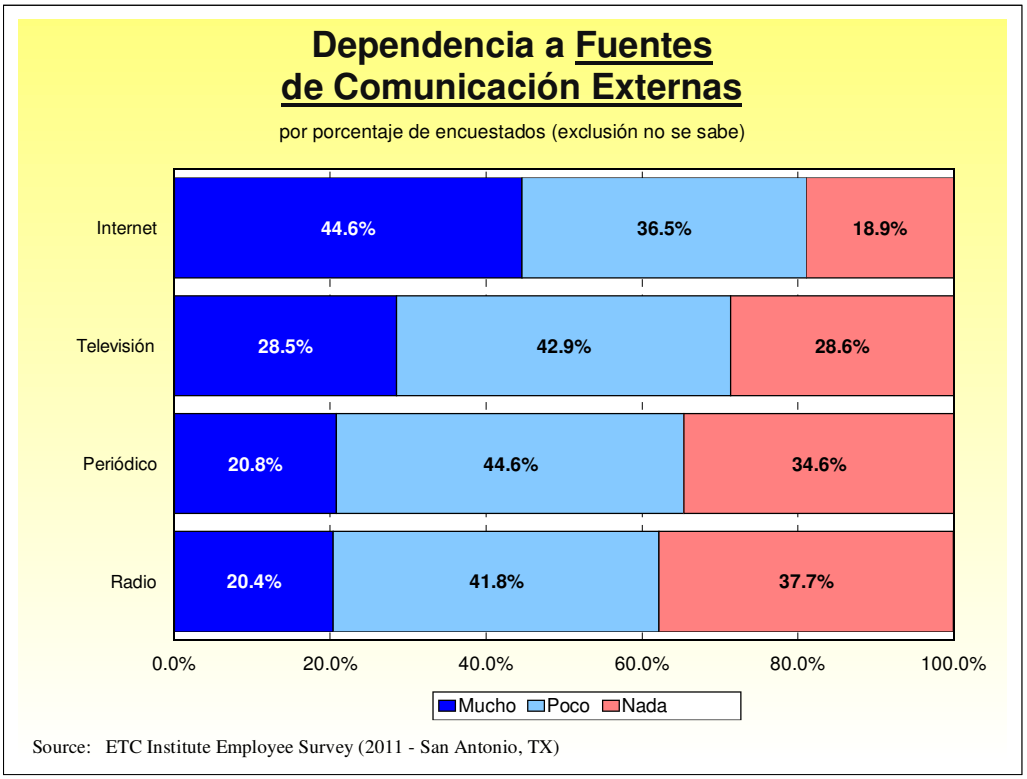
Dependencia en los Empleados de la Ciudad para Comunicación

por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



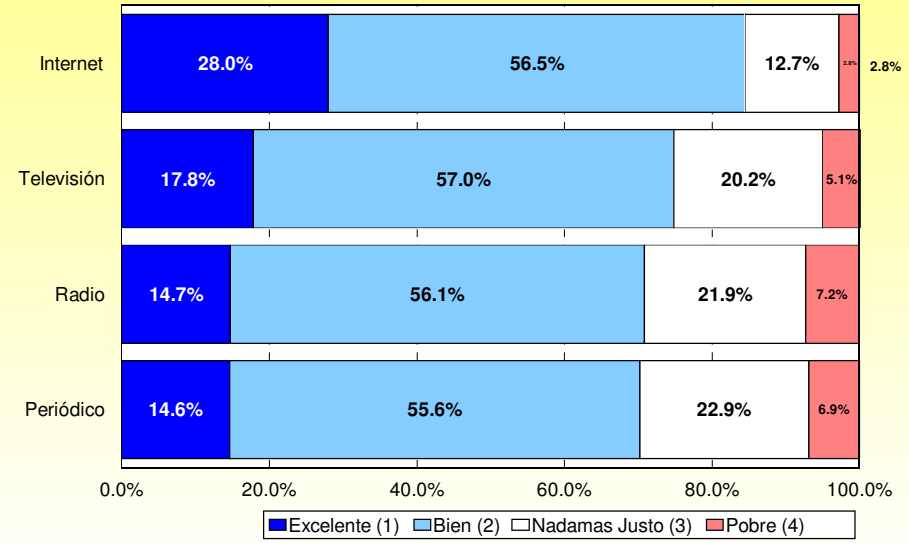
Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)


Evaluaciones de los Empleados de la Ciudad para Recibir Información
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)
evaluaciones de aquellos que dependen en los Empleados de la Ciudad
Supervisor Inmediato
40.3%
40.9%
13.0%
5.8%
Otros Empleados de la Ciudad
22.5%
57.2%
16.7%
3.5%
3.0%
0.0%
20.0%
40.0%
60.0%
80.0%
100.0%
Excelente (1)
Bien (2)
Nadamas Justo (3)
Pobre (4)
Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)


Dependencia a Fuentes de Comunicación Externas
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)
Internet
44.6%
36.5%
18.9%
Televisión
28.5%
42.9%
28.6%
Periódico
20.8%
44.6%
34.6%
Radio
20.4%
41.8%
37.7%
0.0%
20.0%
40.0%
60.0%
80.0%
100.0%
Mucho
Poco
Nada
Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación de Fuentes de Comunicación Externas

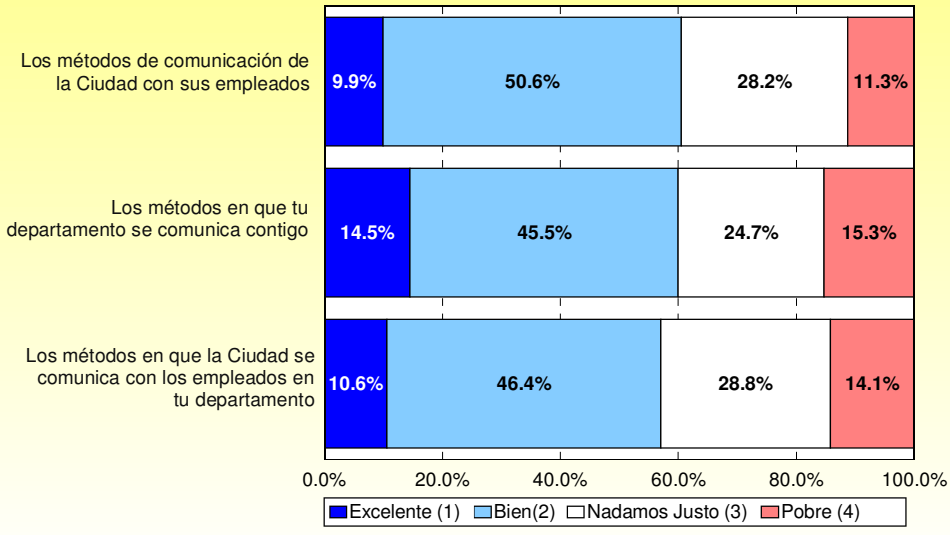
Por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)
evaluaciones de aquellas que dependen en las no-fuentes de Ciudad sea “Mucho" o “Poco”



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación de los Métodos de Comunicación

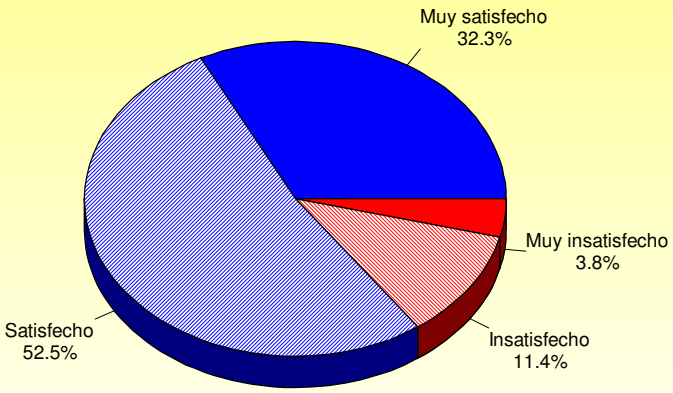
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

¿Que tan satisfecho estas con tu trabajo actual?

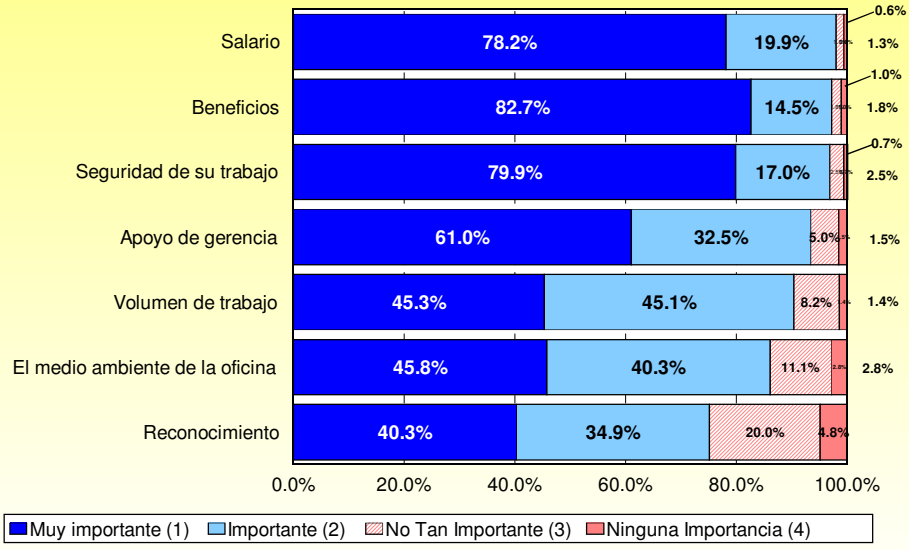
por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

La Importancia de los Siguientes Puntos Para Estar Satisfecho con Su Trabajo

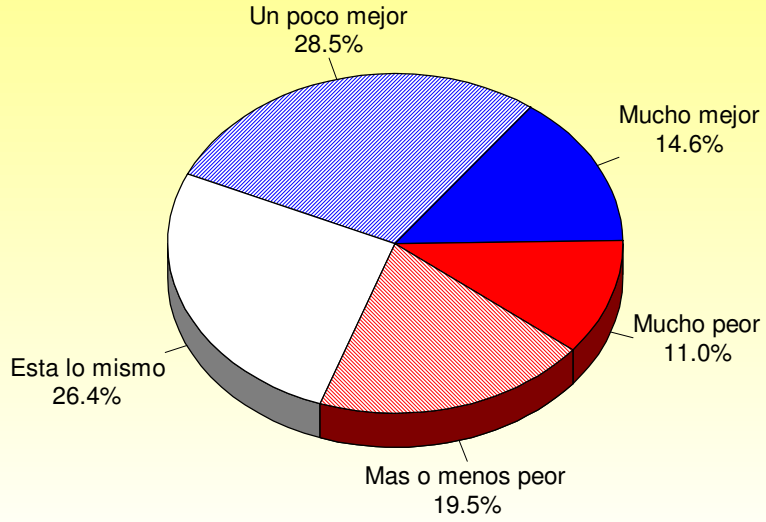
por porcentaje de encuestados (exclusion no se sabe)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

¿Como a cambiado la calidad y el ambiente de trabajo en su departamento durante los últimos dos años?

por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe/no estara aqui hace 2 años)



Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Sección 2:
Tablas indicando tendencias

Tendencias del 2007, 2009 y 2011

Las siguientes páginas contienen comparaciones de los resultados a las preguntas que fueron incluidas en las encuestas de empleados de los años 2007, 2009 y 2011. Las gráficas que se incluyen representan las siguientes:

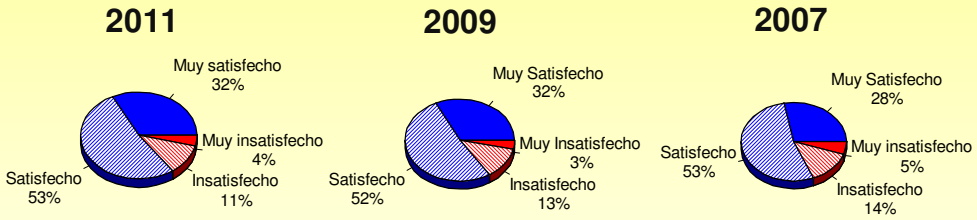
- Satisfacción general con su trabajo actual.
- Nivel de acuerdo con las diferentes afirmaciones sobre equipo y recursos.
- Nivel de acuerdo con las diferentes afirmaciones sobre el ambiente de trabajo.
- Nivel de acuerdo con las diferentes afirmaciones sobre reconocimiento a empleados.
- Nivel de acuerdo con las diferentes afirmaciones sobre desarrollo profesional.
- Nivel de acuerdo con las diferentes afirmaciones sobre la dirección estratégica y logros de misión.
- Confianza en los diferentes recursos de comunicación.
- Clasificación de los diversas recursos de comunicación de la Ciudad.
- Confianza de los diversas fuentes de recursos de comunicación de la ciudad.
- Clasificación de los diversas fuentes generales de recursos de comunicación de la ciudad.
- Confianza en diversas comunicaciónes de empleados de la Ciudad.
- Clasificación de la comunicación de diversos empleados de la Ciudad.
- Confianza en diversas Fuentes de comunicación no-citadinas.
- Clasificación de diversas Fuentes de comunicación no-citadinas.
- Satisfacción con diversos métodos de comunicación.
- La importancia que varios artículos tienen sobre la satisfacción del trabajo.
- Como la calidad del ambiente de trabajo ha cambiado en el departamento en los últimos dos años.

Cambios de +/-1.1% o más entre el 2011 y el 2009 son estadísticamente significativos.

Como se indica en el resumen ejecutivo, la Ciudad debe ejercer cierta cautela al comparar los resultados desde el 2011 y 2009 al 2007 debido a que la composición de la muestra del 2011 y el 2009 es significativamente diferente a la muestra del 2007. Por ejemplo, en el 2011 el número de empleados que participaron en la encuesta fue de 7,852 comparado al 2007, cuando el número de participantes fue de 2,259.

¿Que tan satisfecho está con su trabajo?

por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe)

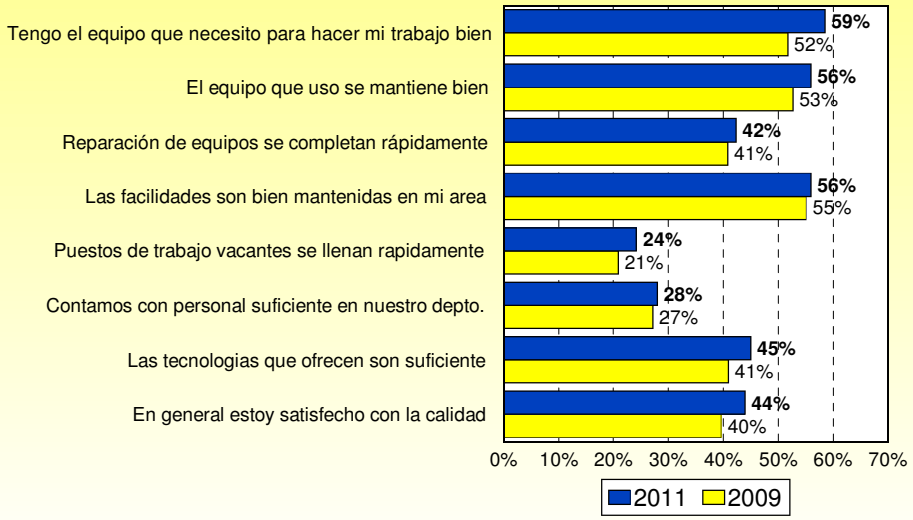


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Nivel de Acuerdo con las Siguientes Afirmaciones de Equipo y Recursos

por porcentaje de encuestados que “Firmamente de Acuerdo” o “de Acuerdo” (exclusión no se sabe)

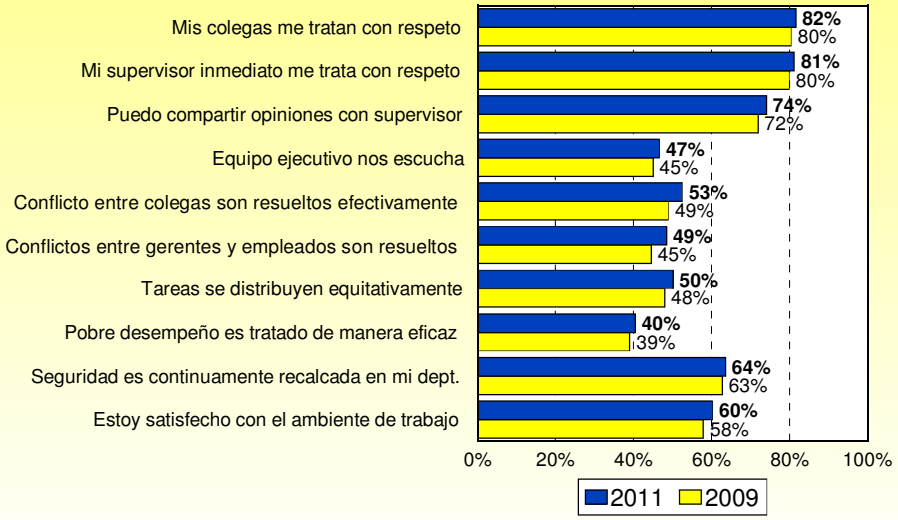


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Nivel de Acuerdo con las Siguientes Afirmaciones Sobre el Ambiente del Trabajo

por porcentaje de encuestados que "Firmamente de Acuerdo" o "de Acuerdo" (exclusión no se sabe)

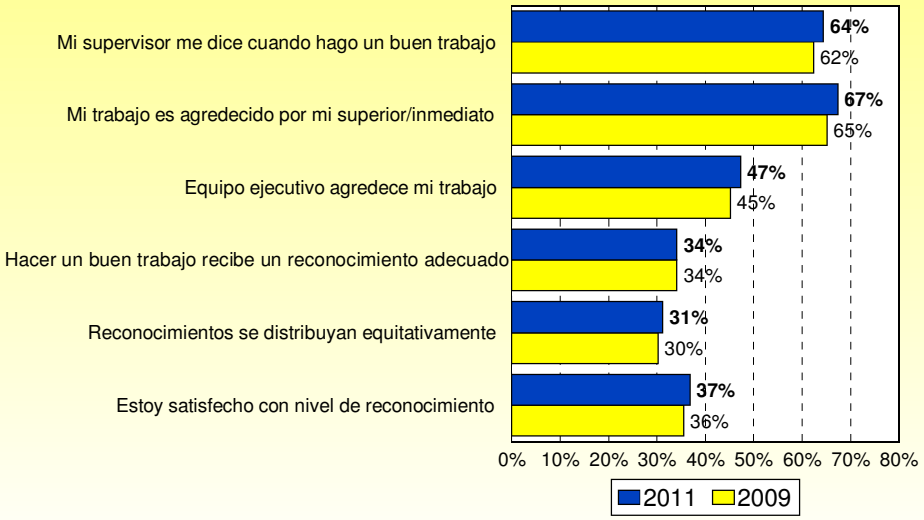


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Nivel de Acuerdo con los Siguientes Afirmaciones Sobre el Reconocimiento del Empleado

por porcentaje de encuestados que "Firmamente de Acuerdo" o "de Acuerdo" (exclusion no se sabe)

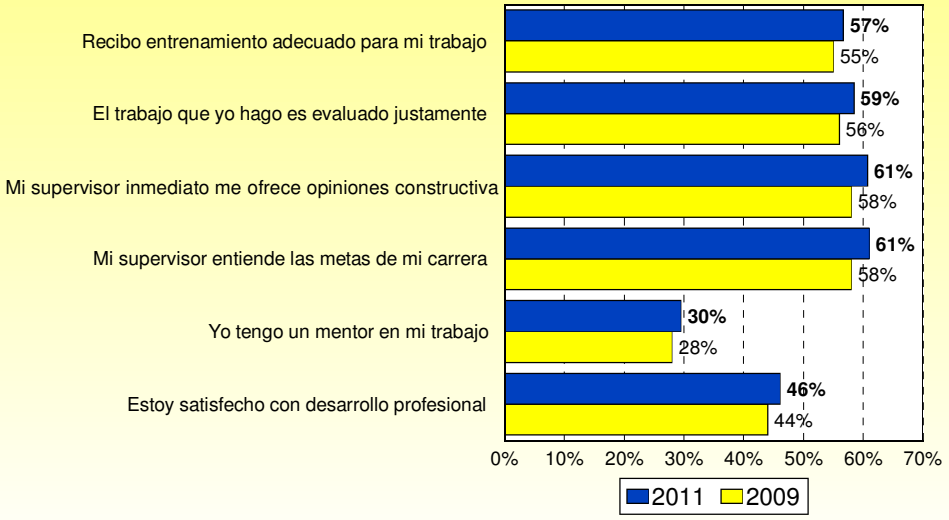


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Nivel de Acuerdo con los Siguientes Afirmaciones Sobre el Desarrollo Profesional

por porcentaje de encuestados que "Firmamente de Acuerdo" o "de Acuerdo" (exclusion no se sabe)

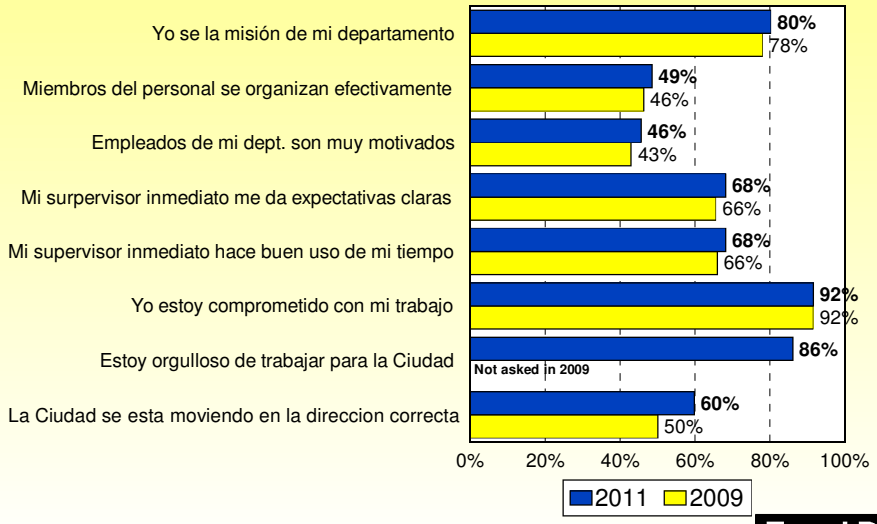


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Nivel de Acuerdo con las Siguientes Afirmaciones Sobre la Dirección Estratégica y Misión Lograda

por porcentaje de encuestados que "Firmamente de Acuerdo" o "de Acuerdo" (exclusión no se sabe)

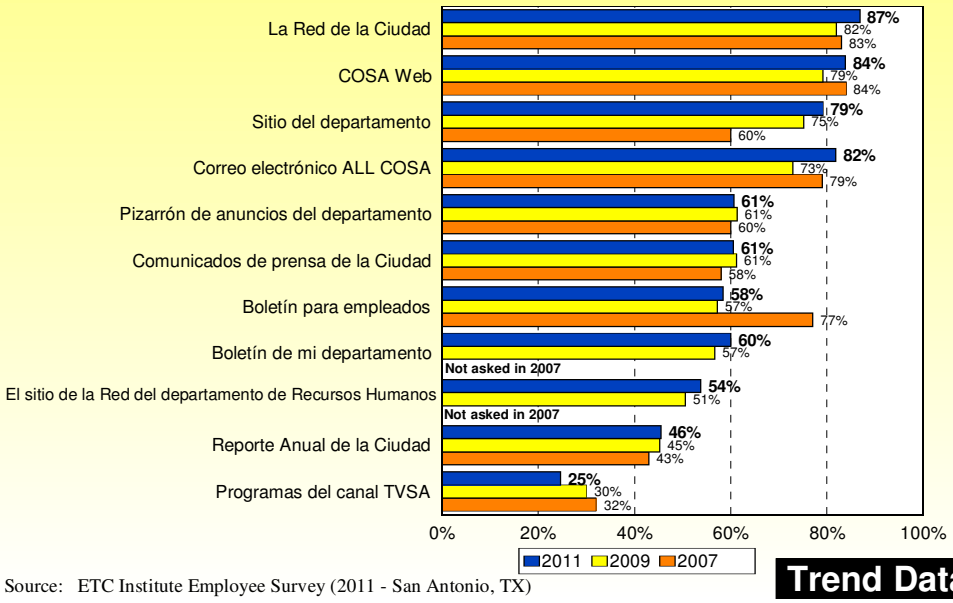


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Dependencia en los Recursos de Comunicación de la Ciudad

por porcentaje de encuestados que informaron de depender de las siguientes herramientas de comunicación ya sea "Mucho" o "Poco" (exclusión "Nada" y no se sabe)

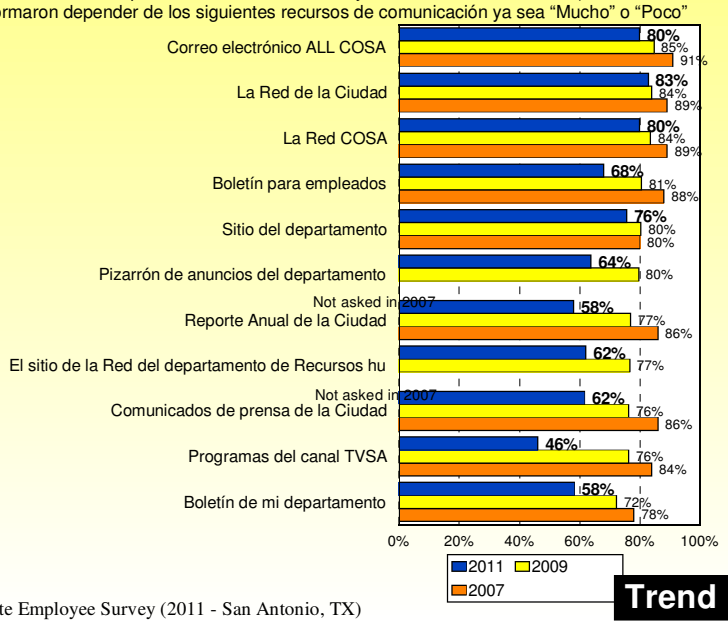


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Evaluación de los Recursos de Comunicación de la Ciudad

Por porcentaje de encuestados que calificaron el tema como ya sea "Excelente" o "Bien" (exclusión no se sabe) que informaron depender de los siguientes recursos de comunicación ya sea "Mucho" o "Poco"

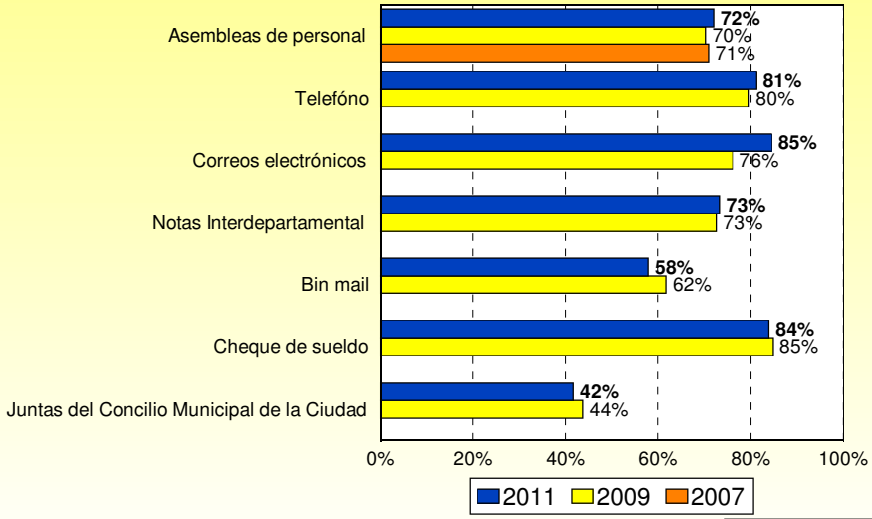


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Dependencia en General de las Fuentes de Comunicación

por porcentaje de encuestados que informaron depender en las Fuentes Generales de la ciudad por comunicación ya sea "Mucho" o "Poco" (exclusión "Nada" y no se sabe)

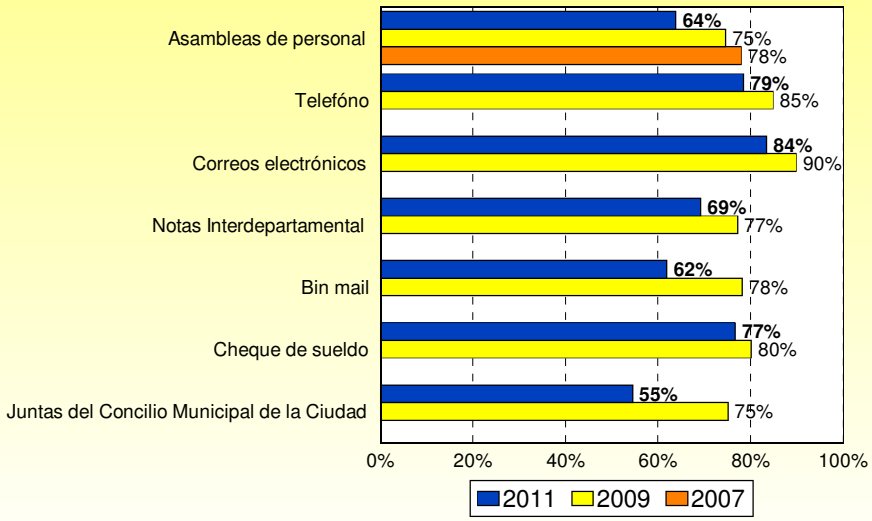


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación en General de las Fuentes de Comunicación

por porcentaje de encuestados que calificaron el tema como ya sea "Excelente" o "Bien" (exclusión no se sabe) de depender de las siguientes fuentes de comunicación ya sea "Mucho" o "Poco"

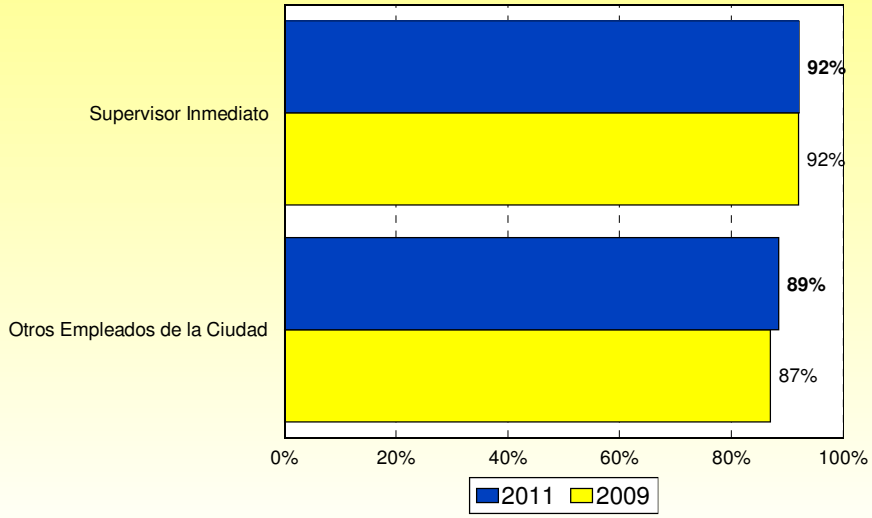


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Dependencia en los Empleados de la Ciudad para Comunicación

por porcentaje de encuestados que informaron depender de los siguientes los empleados de la ciudad ya sea “Mucho” o “Poco” (exclusión "Nada” y no se sabe)

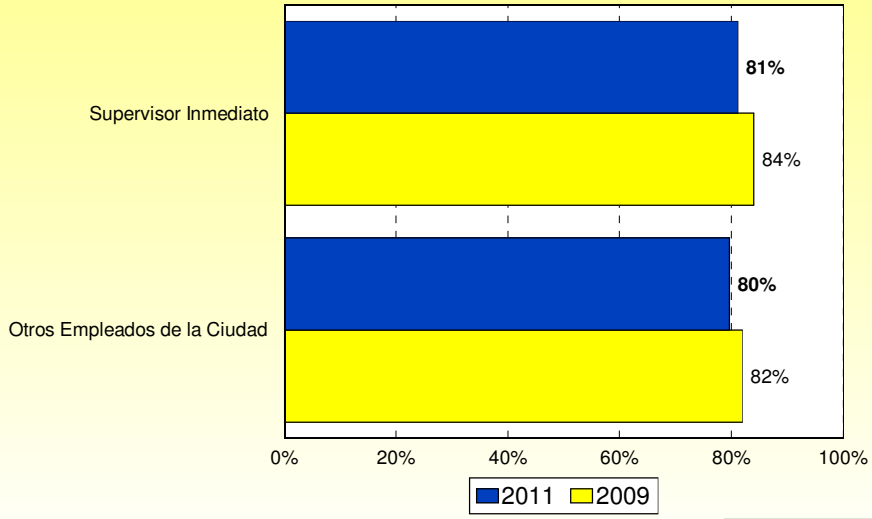


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Evaluación de los Empleados de la Ciudad para Comunicación

por porcentaje de encuestados que clasificaron el tema como ya sea “Excelente” o “Bien” (exclusión no se sabe) por quienes dependen de los siguientes empleados de la ciudad ya sea “mucho” o “Poco”

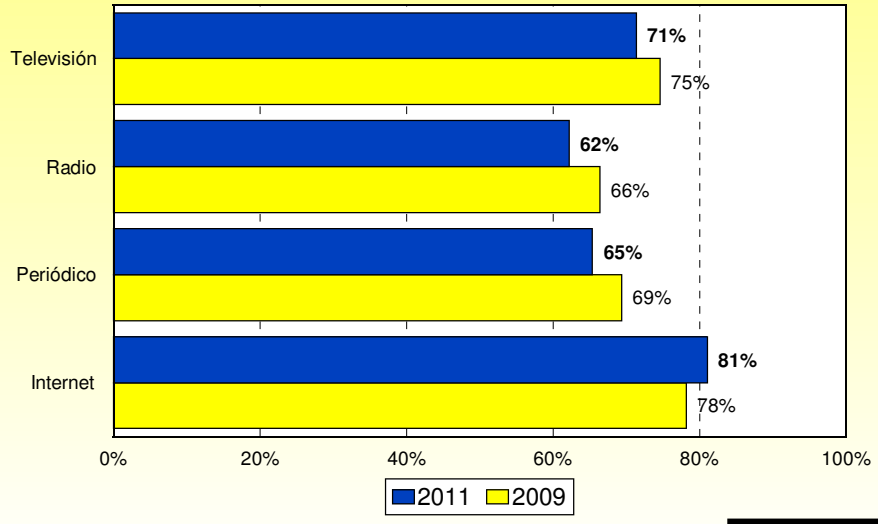


Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Trend Data

Dependencia en las Fuentes de Comunicación que no son de la Ciudad

por porcentaje que informaron de depender en las fuentes de comunicación que no son de la Ciudad ya sea "Mucho" o "Poco" (exclusión "Nada" y no se sabe)

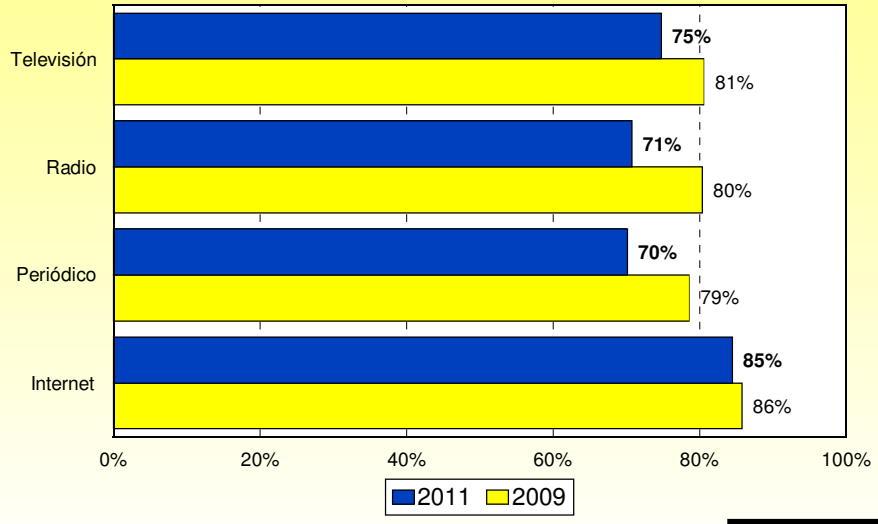


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación de las Fuentes de Comunicación que no son de la Ciudad

por porcentaje de encuestados que informaron depender de las siguientes Fuentes que no son de la Ciudad (exclusión no se sabe) que calificaron el tema coma ya sea "Mucho" o "Poco"

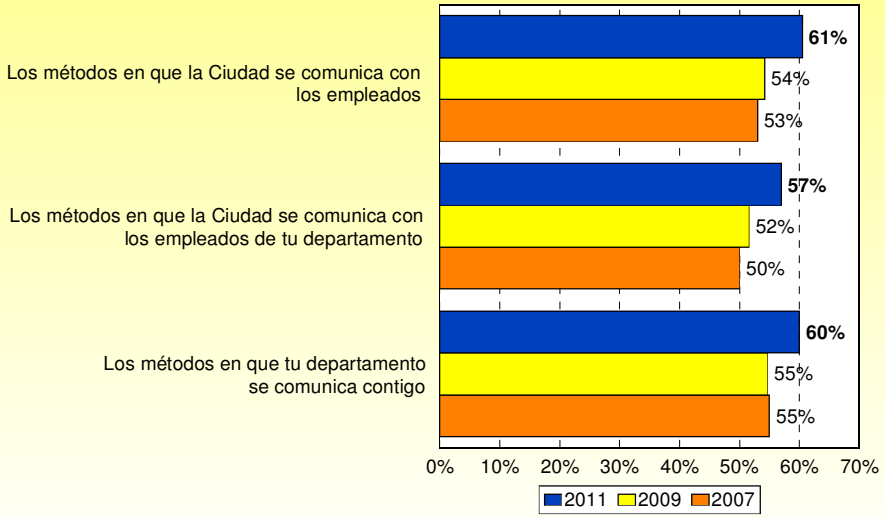


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Evaluación de los Métodos de Comunicación

por porcentaje de encuestados que informaron “Excelente” o "Bien” (exclusión no se sabe)

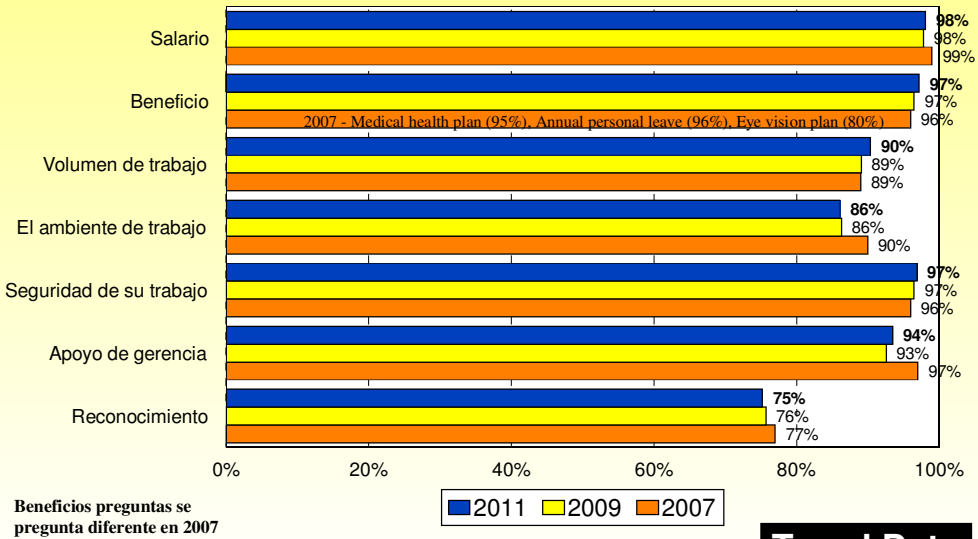


Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

La Importancia de los Siguientes Puntos Para Estar Satisfecho con Su Trabajo

por porcentaje de encuestados que informaron “Muy Importante” o “Importante” (exclusión no se sabe)



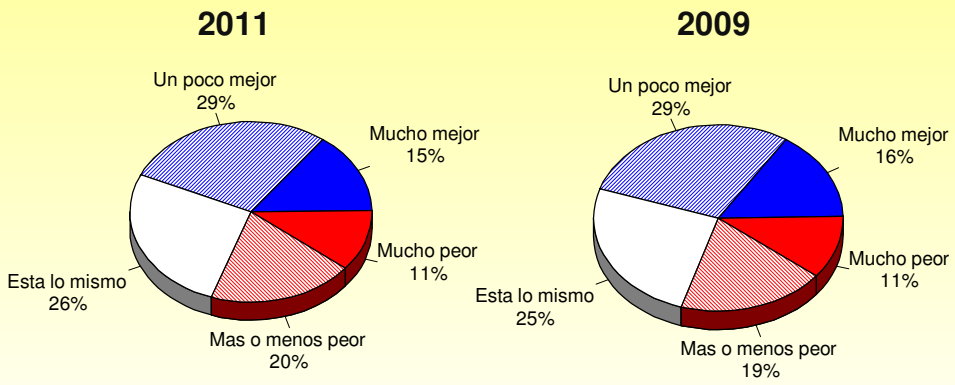
Beneficios preguntas se pregunta diferente en 2007

Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

¿Como a cambiado la calidad del ambiente de trabajo en su departamento durante los ultimos dos años?

por porcentaje de encuestados (exclusión no se sabe/no estuve aquí hace 2 años)



Trend Data

Source: ETC Institute Employee Survey (2011 - San Antonio, TX)

Sección 3:
Copia del instrumento de encuesta

Ciudad de San Antonio
Encuesta de Empleados del 2011

Por favor tómese unos cuantos minutos para completar esta importante encuesta. Su contribución será usada para ayudar a identificar maneras de mejorar el ambiente de trabajo de la ciudad y realzar la comunicación con los empleados de la ciudad. **Sus respuestas permanecerán completamente confidenciales.** Cuando haya acabado, por favor remita su encuesta en el sobre con franqueo pago a: Clear Visions, 121 Interpark Blvd, Suite 801, San Antonio, TX 78216. **Gracias por su ayuda.**

Usando una escala de 1 a 5 donde 5 significa "fuertemente de Acuerdo" y 1 significa "Fuertemente Difiero," por favor evalúe su nivel de acuerdo con cada uno de las siguientes declaraciones.	Fuertemente de **ACUERDO**	De Acuerdo	Neutral	Difiero	Fuertemente **DIFIERO**	No Lo Sé/NA
Equipo y Recursos						
1 Tengo el equipo que necesito para hacer mi trabajo bien.	5	4	3	2	1	9
2 El equipo que uso esta bien mantenido.	5	4	3	2	1	9
3 Las reparaciones al equipo necesario para hacer mi trabajo son completadas oportunamente.	5	4	3	2	1	9
4 Las instalaciones están bien mantenidas en mi área de trabajo.	5	4	3	2	1	9
5 Las vacantes de empleo son cubiertas de manera oportuna.	5	4	3	2	1	9
6 Tenemos suficiente personal en mi departamento para hacer nuestro trabajo.	5	4	3	2	1	9
7 La tecnología que está disponible en mi departamento cumple con mis necesidades.	5	4	3	2	1	9
8 En general, me satisface la calidad y disponibilidad de equipo y recursos en mi departamento.	5	4	3	2	1	9
Ambiente de Trabajo						
9 Mi colaboradores me tratan con respeto.	5	4	3	2	1	9
10 Mi supervisor inmediato me trata con respeto.	5	4	3	2	1	9
11 Estoy a gusto expresándole mi opinión sobre asuntos relacionados al trabajo a mi Supervisor inmediato.	5	4	3	2	1	9
12 El Equipo de Personal Ejecutivo/Personal de Mando en mi departamento escucha a los empleados	5	4	3	2	1	9
13 Los conflictos entre empleados son resueltos de manera efectiva.	5	4	3	2	1	9
14 Los conflictos entre gerentes/supervisores y empleados son resueltos de manera efectiva	5	4	3	2	1	9
15 Las tareas en mi departamento se reparten de manera justa.	5	4	3	2	1	9
16 El desempeño pobre en el trabajo es tratado de manera efectiva por los gerentes/supervisores en mi unidad de trabajo.	5	4	3	2	1	9
17 La seguridad es enfatizada continuamente en mi departamento de trabajo.	5	4	3	2	1	9
18 En general, estoy satisfecho con el ambiente de trabajo en mi departamento.	5	4	3	2	1	9
Reconocimiento de Empleados						
19 Mi supervisor inmediato me dice cuando hago un buen trabajo.	5	4	3	2	1	9
20 Mi trabajo es apreciado por mi supervisor inmediato.	5	4	3	2	1	9
21 Mi trabajo es apreciado por el equipo de Personal Ejecutivo/Personal de Mando en mi departamento.	5	4	3	2	1	9
22 Los empleados que rinden bien reciben un reconocimiento adecuado en mi departamento.	5	4	3	2	1	9
23 Las recompensas y reconocimientos son distribuidos imparcialmente en mi departamento.	5	4	3	2	1	9
24 En general, me satisface el nivel de reconocimiento al empleado en mi departamento.	5	4	3	2	1	9
Desarrollo Profesional						
25 Recibo adiestramiento adecuado para hacer mi trabajo de manera apropiada.	5	4	3	2	1	9
26 El trabajo que hago es evaluado de manera justa.	5	4	3	2	1	9
27 Recibo observaciones constructivas sobre mi rendimiento de trabajo de parte de mi supervisor inmediato.	5	4	3	2	1	9
28 Mi supervisor inmediato entiende mi carrera/objetivos de trabajo.	5	4	3	2	1	9
29 Tengo un mentor en el trabajo.	5	4	3	2	1	9
30 En general, estoy satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional a mi disposición en la Ciudad.	5	4	3	2	1	9

Usando una escala de 1 a 5 donde 5 significa "fuertemente de Acuerdo" y 1 significa "Fuertemente Difiero," por favor evalúe su nivel de acuerdo con cada uno de las siguientes declaraciones.		Fuertemente de ACUERDO	De Acuerdo	Neutral	Difiero	Fuertemente DIFIERO	No Lo Sé/NA
Rumbo Estratégico/Cumplimiento de Misión							
31	Sé la misión de mi departamento.	5	4	3	2	1	9
32	Los miembros del personal en mi departamento están efectivamente organizados.	5	4	3	2	1	9
33	Los empleados de mi departamento están muy motivados en cumplir con nuestras metas.	5	4	3	2	1	9
34	Mi supervisor inmediato meda expectativas claras para mis tareas de trabajo.	5	4	3	2	1	9
35	Mi supervisor inmediato hace buen uso de mi tiempo.	5	4	3	2	1	9
36	Estoy comprometido con mi trabajo.	5	4	3	2	1	9
37	Me siento orgulloso de trabajar para la Ciudad de San Antonio	5	4	3	2	1	9
38	En general, pienso que la ciudad va en la dirección correcta	5	4	3	2	1	9

Fuentes de Comunicación

Para cada una de las Fuentes de comunicación enumeradas al calce, favor de indicar si depende usted de ella mucho, un poco o en nada. Entonces, haga el favor de evaluar la fuente en la que usted depende mucho o un poco, como excelente, buena, pasable o pobre haciendo un círculo al número en el área sombreada a la derecha.		**dependencia**			**evaluación**			
		Mucho	Un Poco	Nada	Excelente	Bueno	Pasable	Pobre
Herramientas de Comunicación de la Ciudad								
39	Boletín de Empleados – *In the City*	1	2	3	1	2	3	4
40	Programas en el Canal de Acceso Gubernamental (TVSA-21)	1	2	3	1	2	3	4
41	Portal en Red del Departamento	1	2	3	1	2	3	4
42	Portal en Red de la Ciudad – www.sanantonio.gov	1	2	3	1	2	3	4
43	COSA Web (City Intranet)	1	2	3	1	2	3	4
44	Todos los Correos Electrónicos COSA	1	2	3	1	2	3	4
45	Pizarrón de Boletines del Departamento	1	2	3	1	2	3	4
46	Comunicados de Noticias de la Ciudad	1	2	3	1	2	3	4
47	Reporte Anual de la Ciudad	1	2	3	1	2	3	4
48	Portal en Red de Recursos Humanos	1	2	3	1	2	3	4
49	Boletín del Departamento	1	2	3	1	2	3	4
50	Otra Herramienta de Comunicación – Favor de Escribir	1	2	3	1	2	3	4
Fuentes Generales de la Ciudad								
51	Juntas de Personal	1	2	3	1	2	3	4
52	Teléfono	1	2	3	1	2	3	4
53	Correo Electrónico	1	2	3	1	2	3	4
54	Memos Inter-departamentales	1	2	3	1	2	3	4
55	Correo de bandeja	1	2	3	1	2	3	4
56	Cheque de Nomina	1	2	3	1	2	3	4
57	Junta de Consejo de la Ciudad	1	2	3	1	2	3	4
58	Otras Fuentes – Favor de Escribir							
Empleados de la Ciudad								
59	Supervisor Inmediato	1	2	3	1	2	3	4
60	Otros Empleados de la Ciudad	1	2	3	1	2	3	4
Fuentes No-Ciudad								
61	Televisión	1	2	3	1	2	3	4
62	Radio	1	2	3	1	2	3	4
63	Periódico	1	2	3	1	2	3	4
64	Internet	1	2	3	1	2	3	4
65	Otra Fuente no-Ciudad – Favor de Escribir	1	2	3	1	2	3	4

66. ¿Basado en su experiencia propia, evaluaría usted lo siguiente como excelente, bueno, pasable o pobre?

		Excelente	Bueno	Pasable	Pobre
A.	Los métodos por los que la Ciudad se comunica con sus empleados	1	2	3	4
B.	Los métodos por los que la Ciudad se comunica con empleados en su Departamento	1	2	3	4
C.	Los métodos por los que su Departamento se Comunica con usted	1	2	3	4

67. ¿En general, Cuan satisfecho está usted con su trabajo actual – muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho?

___ (1) Muy Satisfecho ___ (2) Satisfecho ___ (3) Insatisfecho ___ (4) Muy Insatisfecho

68. ¿Favor de indicar cuan importante es para usted cada una de los siguientes asuntos para su satisfacción laboral – muy importante, importante, no muy importante, nada importante?

		Importancia			
		Muy Importante	Importante	No Muy Importante	Nada Importante
A.	Salario	1	2	3	4
B.	Beneficios	1	2	3	4
C.	Carga de Trabajo	1	2	3	4
D.	Ambiente de Oficina	1	2	3	4
E.	Seguridad Laboral	1	2	3	4
F.	Apoyo Gerencial	1	2	3	4
G.	Reconocimiento	1	2	3	4

69. ¿Cómo ha cambiado la calidad del ambiente de trabajo en su departamento en los <u>últimos 2 años</u>?

___ (1) Mucho mejor
___ (2) Algo mejor
___ (3) Se ha mantenido igual
___ (4) Algo peor
___ (5) Mucho peor
___ (9) No sé (no estaba aquí hacen 2 años)

Demográficas (Opcional): La siguiente información opcional le ayudará a la ciudad a comprender mejor los resultados. La Ciudad no reportará resultados a niveles en los que los individuos puedan ser identificados.

70. ¿Cuál es su género? ___ (1) Hombre ___ (2) Mujer

71. ¿Cuál es su etnia/ origen nacional? (Marque todas las que apliquen)

___ (1) Blanco/Anglo
___ (2) Asiático/ Aborigen del Pacifico
___ (3) Hispano/Latino
___ (4) Negro/Africano
___ (5) Nativo Americano
___ (6) Otro: _____

72. ¿En cual departamento trabaja? (Marque solo UNA)

___ (01) Servicio de Cuidado de Animales
___ (02) Aviación
___ (03) Administración de Servicios de Mejoras de Activos Fijos
___ (04) Oficina de Desarrollo para el Centro de la Ciudad
___ (05) Comunicación y Asuntos Públicos
___ (06) Aplicación del Código
___ (07) Iniciativas Comunitarias
___ (08) Agencia de Convenciones y Visitantes
___ (09) Instalaciones de Convenciones, Deportes y Espectáculos
___ (10) Servicio a Consumidor/311
___ (11) Desarrollo Económico
___ (12) Operaciones del Centro
___ (13) Finanza
___ (14) Incendios
___ (15) Recursos Humanos
___ (16) Servicios de Tecnología Informática
___ (17) Relaciones Intergubernamental
___ (18) Asuntos Internacionales
___ (19) Internacional y Desarrollo Económico
___ (20) Biblioteca
___ (21) Distrito de Salud Metropolitano
___ (22) Corte Municipal
___ (23) Oficina del Procurador Municipal
___ (24) Oficina del Auditor Municipal
___ (25) Oficina de la Secretaría Municipal
___ (26) Oficina del Consejo Municipal
___ (27) Oficina del Gerente Municipal
___ (28) Oficina de Asuntos Culturales
___ (29) Oficina de Política Ambiental
___ (30) Oficina de Conservación Histórica
___ (31) Oficina de Gerencia y Presupuesto
___ (32) Oficina del Alcalde
___ (33) Oficina de Asuntos Militares
___ (34) Parques y Recreo
___ (35) Servicios de Planificación y Desarrollo
___ (36) Policía
___ (37) Obras Públicas
___ (38) Compras y Servicios Generales
___ (39) Manejo de Desperdicios Sólidos
___ (40) Otro: _____

73. ¿Cuál tipo de trabajo mejor describe su posición? Si no está seguro, el número impreso en junto a su nombre en el sobre que contenía esta encuesta corresponde a su clave los Tipos de Trabajos listados al calce. **(Marque solo UNA)**

___ (01) Oficiales/Administradores
___ (02) Services de Protección
___ (03) Oficios Hábiles
___ (04) Profesionales
___ (05) Para-Profesionales
___ (06) Servicio/Mantenimiento
___ (07) Técnicos
___ (08) Clerical
___ (09) Otros (Especifique)

Si tiene algún comentario que desee hacer, por favor de escribirlo en el espacio de abajo.