

Criterio 7: Resultados de Personas

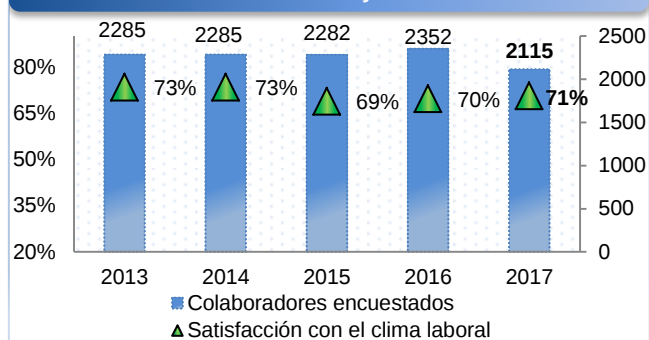


7.a Medidas de percepción

La Gerencia de Talento Humano realiza y analiza la encuesta de clima laboral desde el año 2010, con la finalidad de conocer la percepción de los colaboradores respecto a su entorno laboral. La metodología que se usa en este proceso se ciñe a la Directiva DI-361-GTH/003, Lineamientos y Disposiciones sobre la Aplicación de la Encuesta de Clima Laboral en el RENIEC. Los resultados de la encuesta del clima laboral reflejan el 71% de satisfacción en los colaboradores, manteniendo niveles altos y medios, con una tendencia positiva en los últimos 3 años (Gráfico 7.a.1 y 7.a.2)

La Encuesta de Clima Laboral se compone de nueve dimensiones, conformadas por un total de 54 preguntas, que evalúan la percepción o grado de satisfacción que tienen los colaboradores (Cuadro 7.a.1).

Gráfico 7.a.1 Resultados de la Encuesta de Clima: Colaboradores encuestados y Satisfacción Laboral



Fuente: Gerencia de Talento Humano - RENIEC

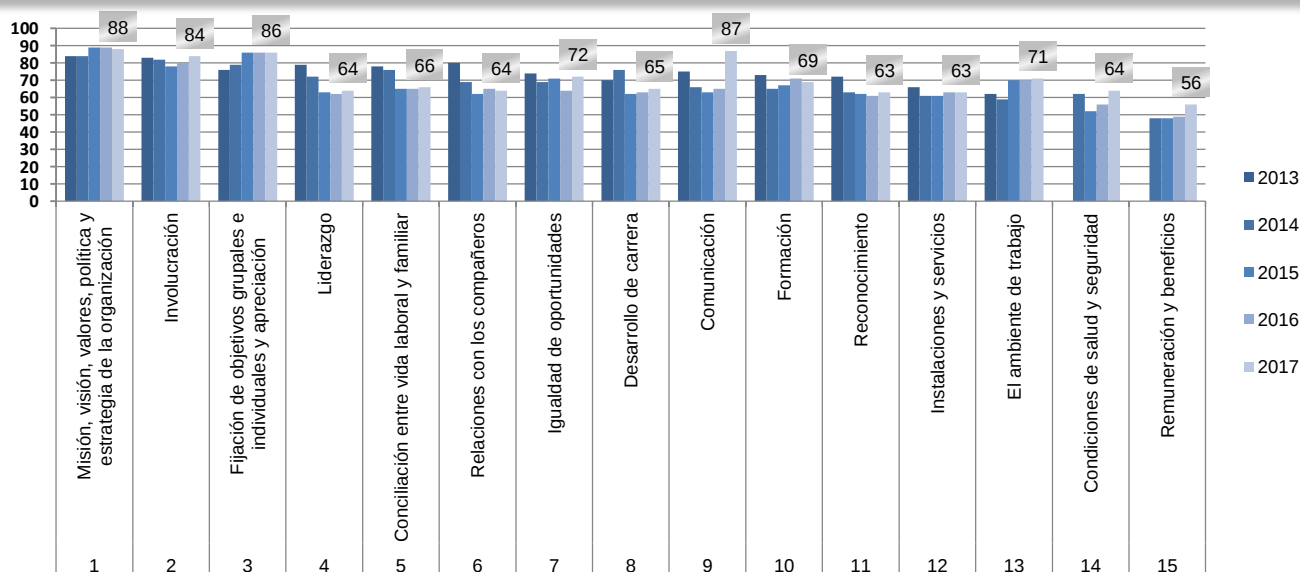
Cuadro 7.a.1 Resultados de la Encuesta de Clima: Nivel de Participación y Satisfacción Laboral

N°	Dimensiones	Nivel de Satisfacción en %					Niveles
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	Beneficios laborales	56%	56%	58%	61%	61%	Nivel medio
2	Condiciones de trabajo	64%	64%	63%	62%	62%	Nivel medio
3	Gestión institucional			71%	72%	72%	Nivel medio
4	Capacitación del personal	73%	73%	66%	66%	66%	Nivel medio
5	Relación con la autoridad	76%	76%	68%	70%	70%	Nivel medio
6	Relaciones sociales	80%	80%	71%	71%	71%	Nivel medio
7	Desempeño de tareas	76%	76%	75%	76%	76%	Nivel Alto
8	Desarrollo del personal	78%	78%	75%	75%	75%	Nivel Alto
9	Políticas administrat.	82%	82%	81%	81%	81%	Nivel Alto

Nivel de Calificación	Rangos	Porcentajes (%)	
Nivel I (Alto)	[3.68 a 5.00]	73.6	100
Nivel II (medio)	[2.34 a 3.67]	46.8	73.4
Nivel III (Bajo)	[1.00 a 2.33]	20	46.6

Fuente: Gerencia de Talento Humano - RENIEC

Gráfico 7.a.2 Medidas de Percepción de la encuesta del Clima Laboral 2013 – 2017 – En Porcentajes

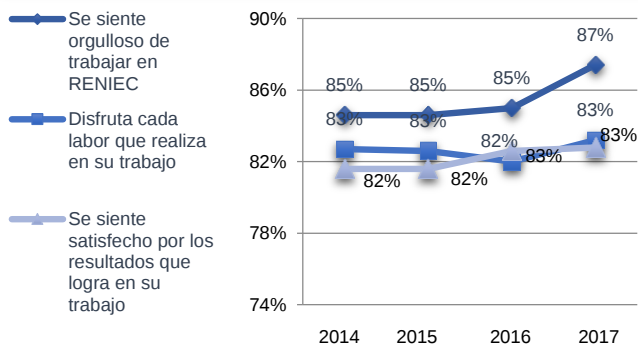


Fuente: Gerencia de Talento Humano - RENIEC



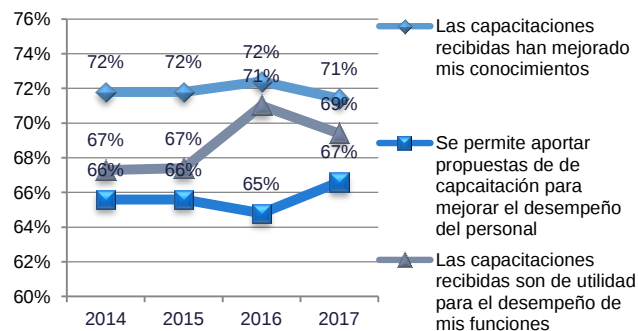
Se observan altos índices de satisfacción, entre ellos, los correspondientes a la percepción sobre la Misión, visión, valores y estrategias de la organización, involucración, comunicación, además de fijación de objetivos del RENIEC. Respecto a Remuneración de salud y seguridad la tendencia ha ido en aumento, por las acciones y beneficio otorgados a los servidores. En los Gráficos 7.a.3, 7.a.4, 7.a.5 y 7.a.6 se muestran las preguntas y los resultados de la Encuesta de Clima Laboral.

Gráfico 7.a.3 Medidas de involucración (Compromiso y Orgullo)



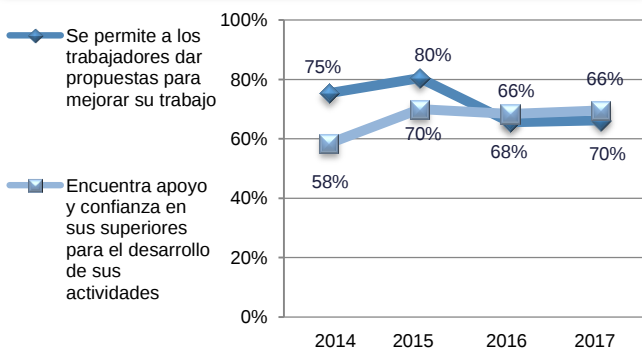
Fuente: Gerencia de Talento Humano - Clima laboral

Gráfico 7.a.4 Medidas de Formación



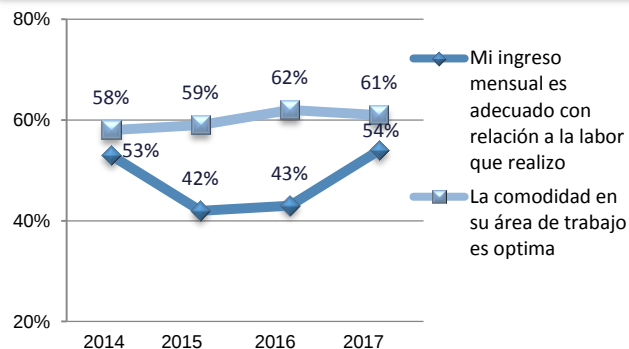
Fuente: Gerencia de Talento Humano - Clima laboral

Gráfico 7.a.5 Medidas de relación con mis superiores



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Clima laboral

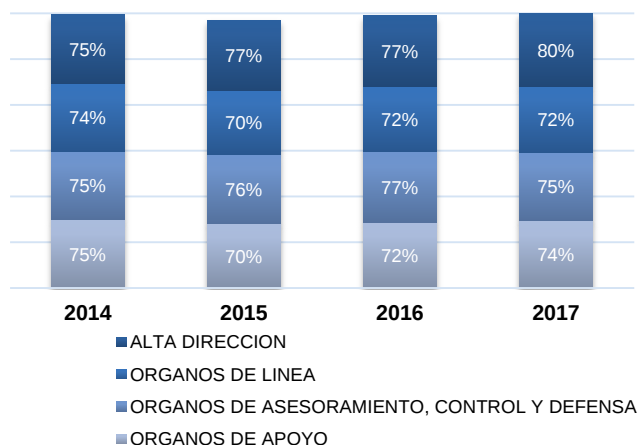
Gráfico 7.a.6 Medidas sobre comodidad e ingreso laboral



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Clima laboral

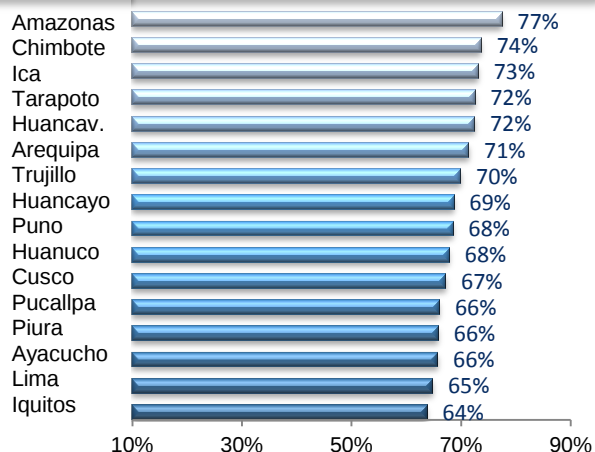
Los indicadores del clima laboral son analizados y desagregados a distintos niveles de la estructura organizacional, de forma tal que permitan orientar eficazmente las acciones de mejora (Gráficos 7.a.7 y 7.a.8).

Gráfico 7.a.7 Porcentaje de satisfacción con el clima laboral promedio 2014-2017, segmentado por tipo de órgano



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Clima laboral

Gráfico 7.a.8 Porcentaje de satisfacción con el clima laboral promedio 2017, segmentado por jefatura regional



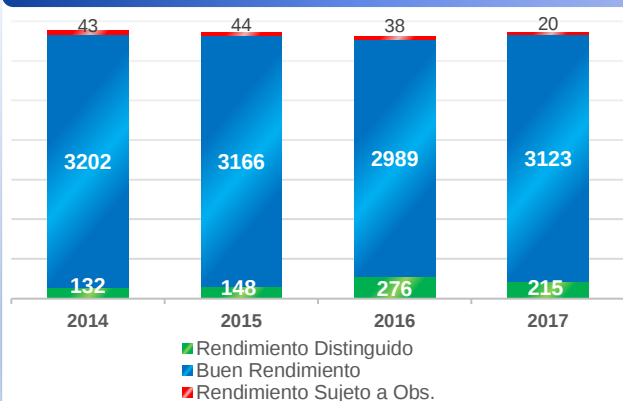
Fuente: Gerencia de Talento Humano - Clima laboral



7.b Indicadores de Rendimiento

El RENIEC, ha venido realizando desde el año 2007, la Evaluación del Desempeño a sus colaboradores a nivel nacional. Con la Directiva DI-412-GTH/011 (2017) se actualizó dicho proceso denominándose “Gestión del Rendimiento”, el cual se ha ajusta de forma gradual y progresiva a los lineamientos del SERVIR, ente rector de la Gestión de los Recursos Humanos del Estado. Los resultados muestran un sostenimiento y mejora en los niveles “Buen Rendimiento” y “Rendimiento Distinguido”. En el año 2017, se han calificado a 215 personas de las 3358 personas, en el nivel de “Rendimiento Distinguido”, lo cual representa el 6.4% del total del personal. (Gráfico 7.b.1)

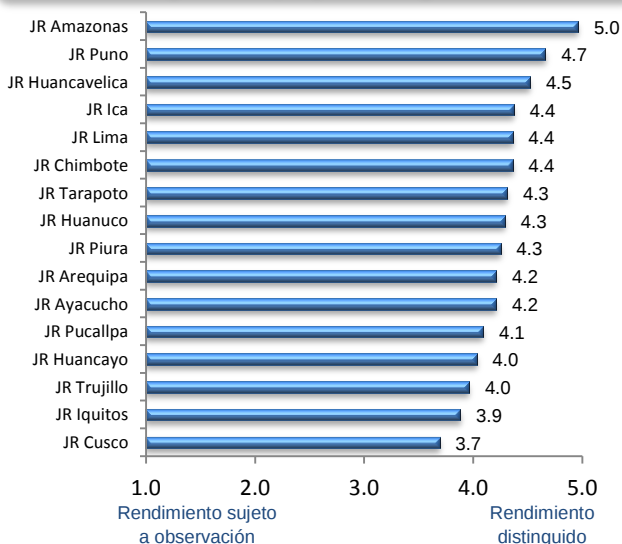
Gráfico 7.b.1 Resultados de la Evaluación de Desempeño 2014-2017



Fuente: Gerencia de Talento Humano

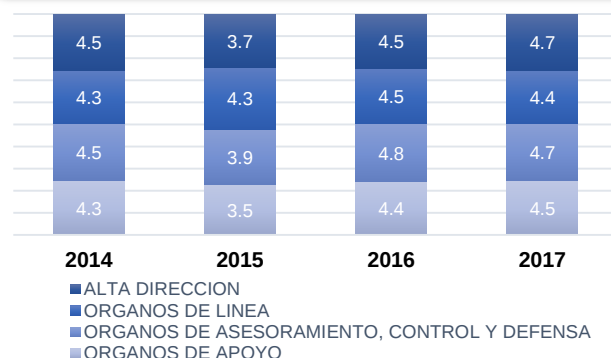
En los Gráficos 7.b.2 y 7.b.3 se muestran, a manera de ejemplo, los resultados obtenidos por jefaturas regionales y por órganos, respectivamente. Los porcentajes mostrados denotan el nivel de “buen rendimiento alcanzado”. [Escala: 1 – 5]

Gráfico 7.b.2 Evaluación de Desempeño - Competencias 2017, segmentado por jefatura regional.



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Evaluación del desempeño

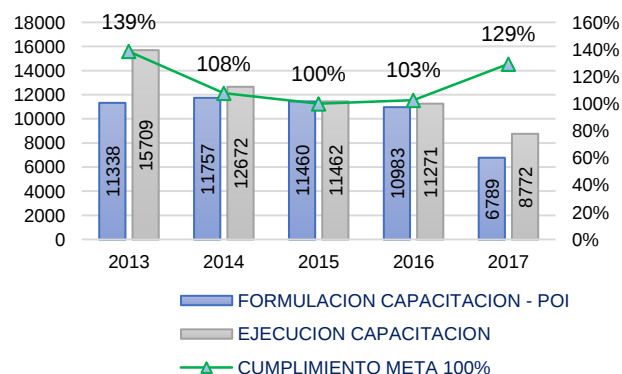
Gráfico 7.b.3 Evaluación de Desempeño 2014-2017 - Segmentación por tipo de órgano



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Evaluación por desempeño

La Escuela Registral del RENIEC es responsable del indicador “Número de participantes en las actividades de capacitación”, que revela el nivel de cumplimiento del Plan de Actividades Anuales de Capacitación. Para el año 2017, se alcanzó la cifra de 8772 participantes. (Gráfico 7.b.4)

Gráfico 7.b.4 Cumplimiento del Plan Anual de Actividades de Capacitación



Fuente: Sub Gerencia de Formación y capacitación - ER

La Escuela Registral despliega sus programas de capacitación de forma presencial y a través de la PEV (Plataforma Educativa Virtual), con lo cual se ha logrado capacitar a 2657 colaboradores durante el 2017, con un promedio de 27.8 Las horas de

Gráfico 7.b.5 Capacitación y horas de formación

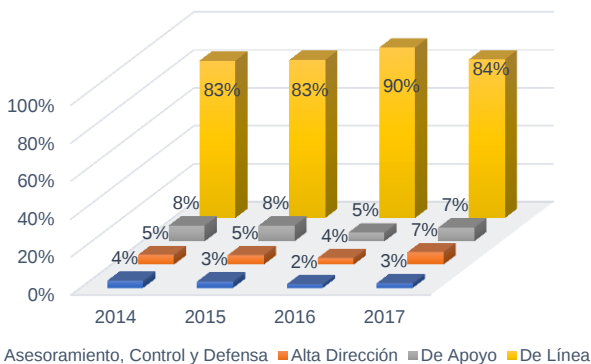


Fuente: Sub Gerencia de Formación y capacitación - ER



La Escuela Registral orienta y ejecuta principalmente sus programas de formación a miembros de los órganos de línea, pues ellos están involucrados en procesos clave y/o tienen relación directa con el ciudadano. Actualmente, más del 84% de las horas de capacitación se invierten en capacitar a dicho personal. (Gráfico 7.b.6).

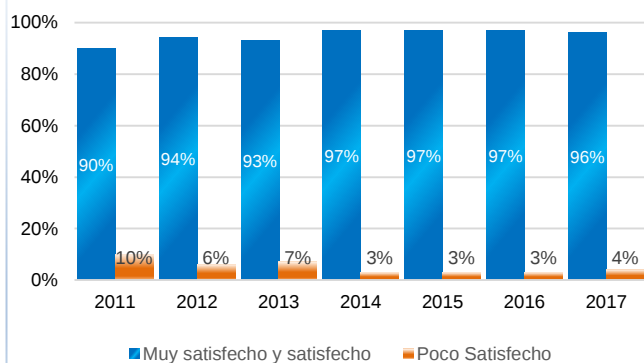
Gráfico 7.b.6 Porcentaje de horas de capacitación, por órgano de capacitación



Fuente: Sub Gerencia de Formación y capacitación - ER

Con el objetivo de garantizar y mejorar las acciones de capacitación, la Subgerencia de Investigación Académica de la Escuela Registral aplica, al finalizar cada curso, una encuesta a fin de medir la satisfacción del personal hacia la formación recibida. (Gráfico 7.b.7).

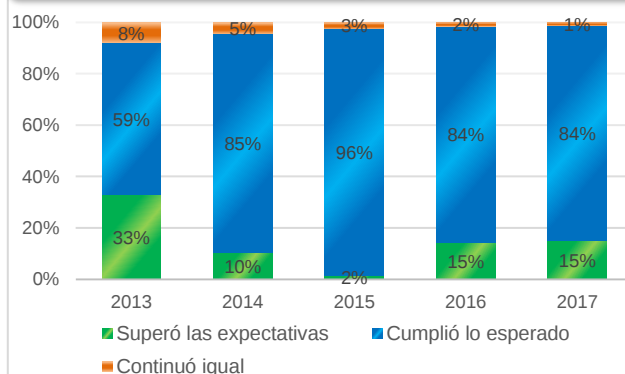
Gráfico 7.b.7 Nivel de satisfacción con la capacitación



Fuente: Sub Gerencia de Investigación académica - ER

Del mismo modo, se realiza la evaluación de la eficacia de la capacitación, la cual permite conocer el grado en que los conocimientos y habilidades adquiridos en la formación han sido aplicados en el puesto de trabajo. Esta evaluación es realizada por los jefes inmediatos quienes señalan que los trabajadores, luego de haber sido capacitados, han tenido cambios favorables en su comportamiento laboral: como se aprecia en el Gráfico 7.b.8 "Aplicación de la Capacitación en el Puesto de Trabajo", se ha reducido el porcentaje de aquellos que continúan igual y se ha incrementado el de los que superan las expectativas. Asimismo, se continúa con un resultado positivo de aquellos que cumplen lo esperado en su puesto de trabajo

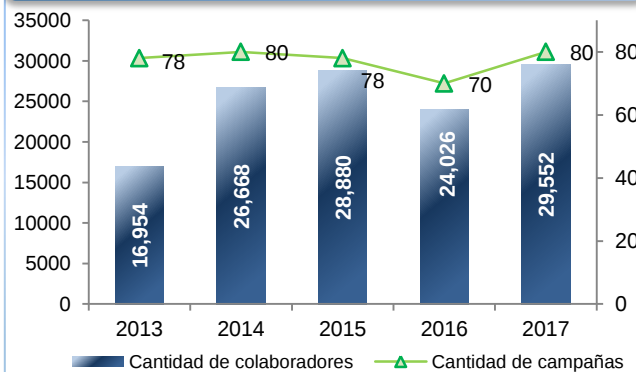
Gráfico 7.b.8 Aplicación de la capacitación en el Puesto de trabajo



Fuente: Matrices de aplicabilidad - SGIA - ER

El Gráfico 7.b.9, revela una tendencia al crecimiento, tanto del alcance como de los beneficios otorgados en las campañas que la Gerencia de Talento Humano ejecuta a favor de los colaboradores la Gerencia de Talento Humano ejecuta a favor de los colaboradores.

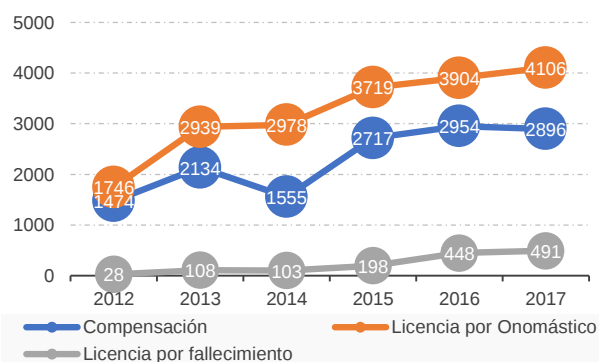
Gráfico 7.b.9 Colaboradores beneficiados con campañas de bienestar social



Fuente: Gerencia de Talento Humano

En el Gráfico 7.b.10 se muestra la tendencia creciente a ofrecer a los colaboradores beneficios relacionados con su jornada laboral, otorgando días de compensación o de licencia. Estas modalidades contribuyen a conciliar la vida laboral y familiar

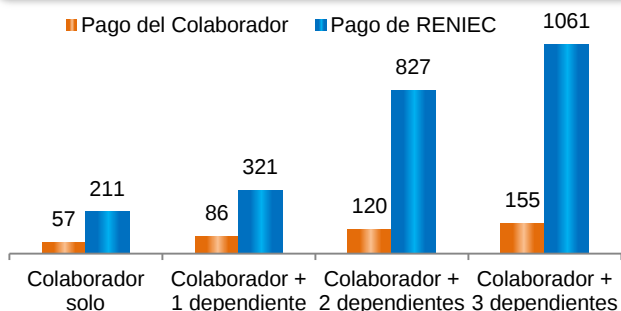
Gráfico 7.b.10 Colaboradores que accedieron a beneficios por compensación y/o licencias



Fuente: Gerencia de Talento Humano

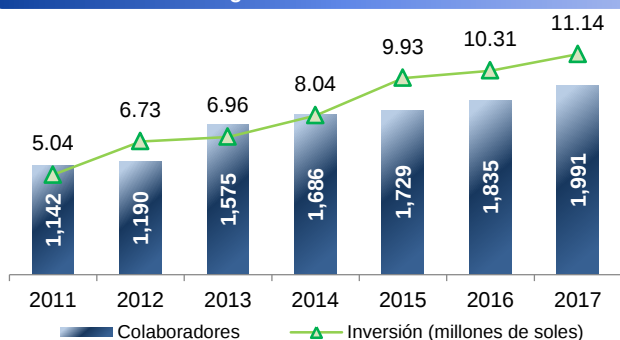
La institución permite obtener a sus colaboradores un Seguro Médico Familiar y para los familiares que dependen de ellos. A este seguro se vienen afiliando cada vez más colaboradores, por lo cual la inversión del RENIEC en dicho rubro aumenta año tras año. De esta manera, el personal accede a diversas ventajas en prestaciones y servicios de salud (Gráficos 7.b.11 y 7.b.12).

Gráfico 7.b.11 Comparación entre el pago del colaborador y el pago de RENIEC en el seguro Medico Familiar (soles)



Fuente: Gerencia de Talento Humano

Gráfico 7.b.12 Colaboradores afiliados e inversión total en el seguro medico familiar



Fuente: Gerencia de Talento Humano

En el Gráfico 7.b.14 se exponen resultados de equidad de género en la participación en los equipos de mejora.

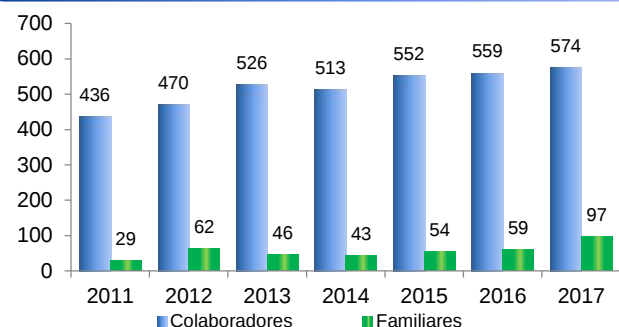
Gráfico 7.b.14 Equipos y personas involucradas en equipos de mejora



Fuente: Gerencia de Calidad e Innovación

En el Gráfico 7.b.15 se muestra la cantidad de colaboradores, acompañados de sus familiares, que participan en las olimpiadas RENIEC a nivel nacional. En ellas se realizan diferentes actividades deportivas y de integración.

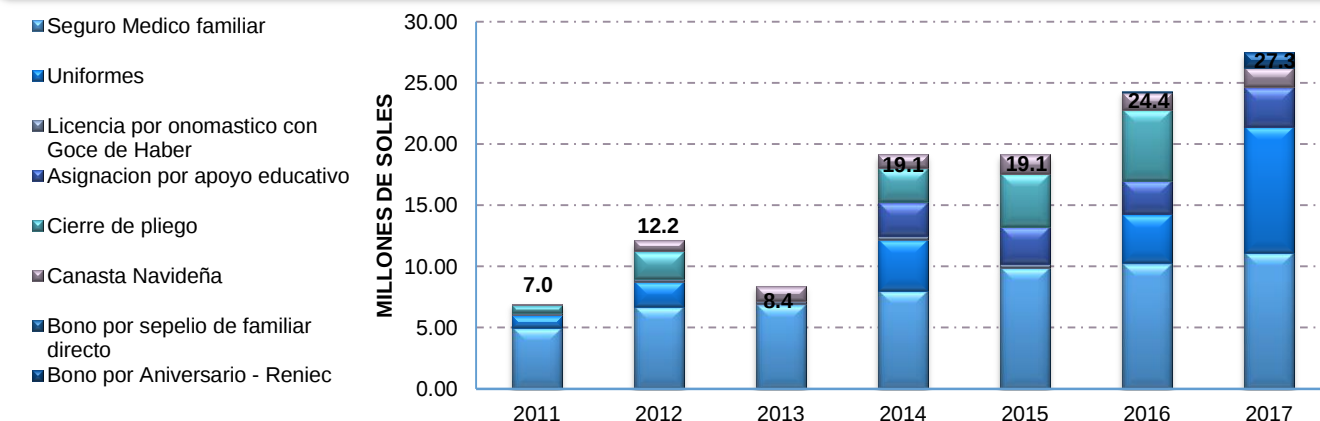
Gráfico 7.b.15 Colaboradores y familiares que participan en olimpiadas RENIEC



Fuente: Gerencia de Talento Humano

El RENIEC viene mejorando los beneficios y bonificaciones económicas a los colaboradores, principalmente por acuerdos de laudos arbitrales logrados en negociaciones colectivas. Se ha ampliado el alcance de estos beneficios, los cuales ahora llegan a todos los colaboradores de las planillas CAP y CAS, así como también se ha incrementado los montos equivalentes a estos beneficios y bonificaciones otorgados al personal (Gráfico 7.b.13).

Gráfico 7.b.13 Inversión en beneficios y bonificaciones (Millones de soles)



Fuente: Gerencia de Talento Humano

