

HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE

PROGRAMA EVALUACION PERIODICA DEL CLIMA LABORAL

MARCO LEGAL.

Colombia ha venido desarrollando una batería de normas y leyes que permiten a las entidades públicas adelantar gestiones en busca de mejorar las condiciones laborales a través de la implementación de planes de Bienestar y estímulos e Incentivos.

Normatividad sobre bienestar organizacional en Colombia:

<i>Eje Temático</i>	<i>Contenido</i>	<i>Normas</i>
Aspectos generales del proceso de bienestar laboral y estímulos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que regulan el ejercicio de la Gerencia Pública; establece criterios para la clasificación de los empleos públicos, señala la naturaleza y funciones de la CNSC, los criterios para la estructuración del empleo público, los procedimientos para el ingreso, ascenso y retiro de la carrera administrativa y los principios de la Gerencia Pública en la Administración pública. ➤ Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley 909 de 2004. ✓ Decreto Ley 1227 de 1998.
Bienestar Social	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencias laborales. ➤ Lineamientos técnicos para elaborar los correspondientes manuales de funciones y competencias laborales. ➤ Sistema de seguridad social integral. ➤ Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado. ➤ Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Decreto 2539 de 2005. ✓ Decreto Ley 785 de 2005 y Decreto 2484 de 2014. ✓ Ley 100 de 1993. ✓ Ley 489 de 1998. ✓ Ley 1562 de 2012.

A su vez existen otros desarrollos normativos que tienen que ver con el tema que nos ocupa, a saber: La Ley 87 de 1993 establece que todas las entidades del Estado deben adoptar el Sistema de Control Interno y el Decreto 943 de 2014 adopta el manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del control

Trabajando Por la Salud del Pueblo Araucano

Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

interno en las entidades del estado, actualizando la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministra.

Igualmente, dentro de los mecanismos para la sostenibilidad y fortalecimiento del MECI del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, se han establecido beneficios tanto para el cliente externo como para el cliente interno con el fin de mejorar la productividad y competencia de los servidores. A través de los Programas de Bienestar Social e incentivos se crean mecanismos que buscan en su conjunto mejorar la calidad de vida laboral y a través de los planes institucionales de capacitación brindar las herramientas del conocimiento para atender de manera eficiente y oportuna las labores propias que demanda el servicio de salud en cada uno de los procesos que forman parte de la estructura organizacional tanto administrativa como operativo asistencial.

MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta las teorías de los diferentes autores en el marco teórico, se mencionan los conceptos más utilizados en la investigación, los cuales influyen directa o indirectamente en el ambiente de trabajo y en el comportamiento del individuo y en la investigación.

Bienestar laboral: Proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del servidor público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.

Cliente externo: Son los clientes o usuarios que se benefician de los servicios que prestados por Defensoría del Pueblo, como lo son cualquier ciudadano que acude a la Defensoría como entidad estatal que busca proteger los derechos humanos

Cliente interno: Son los servidores públicos de carrera, administrativa, provisionales y de libre nombramiento y remoción.

Clima Organizacional: Referido a la forma como los servidores públicos perciben su relación con el ambiente de trabajo como determinante de su comportamiento al interior de la entidad. Dentro de esta percepción se ponen en juego las experiencias personales de cada uno de los servidores públicos, sus necesidades muy particulares, sus motivaciones, sus deseos, sus expectativas y sus valores.

Compromiso: Aporte individual que realiza cada empleado a favor de la institución para la cual trabaja. Es la actitud permanente de colaboración voluntaria, espontánea y en ocasiones imprevista frente a la institución y compañeros de trabajo.

Comportamiento organizacional: Compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

Calidad de vida laboral: Proceso permanente y participativo que busca crear mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y en el logro de la misión de la entidad.



Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

Cultura organizacional: Principios y valores, mitos e historias, ritos y ceremonias, creencias, tabúes, héroes o personajes destacados, normas y comunicación.

Conflictos: Sentimiento del grado en que los miembros de la institución, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda, de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Incentivos: Estímulos que necesariamente deben venir después de un buen desempeño con el fin de ser fortalecido y aumente su probabilidad de ocurrencia en el futuro.

Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Respeto: Aceptación de cada funcionario con los demás miembros del equipo teniendo en cuenta que todos son diferentes, piensan distinto y tienen posiciones alternativas para dirimir asuntos administrativos. Se reconoce la diferencia, se acepta y a partir de allí se busca la negociación que pueda conducir al consenso.

Resistencia al cambio organizacional: En una parte natural del proceso de cambio, se puede perder el equilibrio, puede generar estrés, o bien un comportamiento de irritación, poca comunicación, pérdida de confianza, comportamiento defensivo, incremento de conflictos.

Responsabilidad: Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Servidor público: La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 resalta que quienes pertenecen a esta categoría están al servicio del Estado y de la comunidad y que no desempeñan los cargos o empleos por importantes que ellos sean en su propio beneficio e interés, sino en el colectivo, siendo por tanto depositarios de la confianza pública, que no pueden defraudar, respondiendo en consecuencia por sus acciones u omisiones. Pero con ello no se quiere decir que en la terminología legal esté proscrita la utilización del vocablo "funcionarios", como sinónimo de "servidores públicos". (Corte Constitucional, sentencia C-222 de 1999).

QUE ENTENDEMOS POR CLIMA LABORAL.

El clima laboral no es otra cosa que el **medio** en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la **productividad empresarial**. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un **bajo rendimiento**.

Trabajando Por la Salud del Pueblo Araucano



Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

La calidad del **clima laboral** se encuentra íntimamente relacionado con el **manejo social** de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Propiciar un buen **clima laboral es responsabilidad de la alta dirección**, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle.

Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas como **escalas de evaluación** para medir el **clima laboral**.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL.

Entre los objetivos para el estudio del clima laboral, podemos citar los siguientes:

- Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados.
- Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.
- Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en práctica.
- Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.
- Corregir comportamientos de los jefes y personal dirigente en general.

INDICADORES DEL CLIMA LABORAL.

El capital humano es la base de los beneficios de una empresa, y es por ello que hay que cuidarlo. Si queremos tener unos excelentes resultados empresariales habrá que fomentar una fuerte cultura empresarial que **garantice la felicidad en el trabajo**. Ésta será parte de un buen clima laboral, un concepto que cada vez adquiere más importancia.

Un buen clima laboral medirá el nivel de satisfacción de los empleados a través de una serie de indicadores. Será el resultado de las relaciones interpersonales de los trabajadores y de las percepciones que tengan en conjunto del ambiente laboral.

¿CÓMO CREAR UN BUEN AMBIENTE LABORAL?

Elementos tan sencillos como la motivación laboral y la cohesión de los equipos de trabajo permitirán mejorar el rendimiento empresarial. Existen una serie de variables o indicadores que se pueden optimizar para crear un buen ambiente laboral.

- Conciliación laboral y familiar: las medidas de flexibilidad facilitarán la vida laboral de los trabajadores. Algunos ejemplos son la participación del núcleo familiar en las actividades.
- Fomentar la responsabilidad autónoma del trabajador, con respaldo de la directiva.
- Entorno físico de trabajo: correcta prevención de riesgos laborales y buen mantenimiento de las instalaciones.
- Trabajo en equipo eficaz y cooperación entre miembros. Se pueden realizar actividades y eventos para fomentar los vínculos personales.
- Directiva eficaz: capaz de liderar y gestionar equipos eficaces, y de transmitirles ilusión mediante objetivos comunes.
- Promover la formación para que los empleados puedan hacer carrera profesional y superarse en la misma empresa.

Trabajando Por la Salud del Pueblo Araucano

Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

➤ Reconocimientos y compensaciones: el ejemplo más común es el nombramiento del empleado del mes.

Adicionalmente, el director del hospital será el encargado de gestionar el clima laboral. Por ello, deberá tener dotes de liderazgo y de gestión de equipos eficaces que le garanticen el éxito. Gestionará el ambiente laboral haciendo que los trabajadores se sientan más cómodos, confíen en la directiva y tengan ganas de trabajar. También escuchará sus opiniones e ideas para mejorar la productividad empresarial. Un ambiente laboral agradable permitirá atraer talento a la empresa.

Fomentar el respeto y la motivación laboral ayudará a alcanzar las metas fijadas por la empresa. Los empleados valorarán que su jefe sea sincero y facilite toda la información que ellos necesiten. Como líder del equipo, debe ser el encargado de transmitir los valores de la empresa.

GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL.

Si pudiéramos utilizar el diagnóstico del clima organizacional como herramienta para mejorar la productividad de nuestra organización, ¿podría entonces tratarse de algo prioritario?

Tras la crisis financiera, nos encontramos en plena crisis económica; nuestra asignatura pendiente es la productividad. Podemos analizar productividad desde una óptica "macro" o agregada, dónde aspectos como una mayor o menor tasa de paro o una administración más o menos gruesa y eficiente son elementos fundamentales. Podemos también analizar productividad a nivel "micro", en este segundo caso, el uso de tecnologías más avanzadas, procesos más eficientes o unos mejores recursos humanos, son los vectores que harán la diferencia.

Sin duda alguna, las personas son una de las claves para lograr la ventaja competitiva de nuestra entidad en un entorno cada vez más complicado, ya que para el desarrollo de una estrategia competitiva sostenible, bien sea por diferenciación o bien sea por costos, siempre hay una persona o un equipo detrás. También sabemos que sólo se puede gestionar aquello que se mide, y para ello a veces es necesario cuantificar lo cualitativo.

Y al hablar de recursos humanos, rápidamente aparecen los términos satisfacción, y clima laboral cómo la manera de medirla. Muy a menudo se oye a los directivos hablar de clima laboral como si de un fin en sí mismo se tratara, equiparando clima laboral a la satisfacción de los trabajadores, y pensando que en un mundo ideal estaría bien que nuestros empleados estuvieran satisfechos, pero que con los tiempos que corren, todo esto deja de ser prioritario y mejor aparcarlo. Una pobre visión.

Olvidemos por un momento, el aceptado y contrastado hecho de que trabajadores motivados y satisfechos dan lugar a organizaciones más eficientes e innovadoras, y pensemos en las causas que frenan a nuestra organización de alcanzar un mayor nivel de productividad. Veamos algunos de estos elementos que potencialmente pueden estar mermando la productividad de nuestra organización:

La claridad (o la falta de claridad) de la estrategia institucional y la forma como ésta se acaba convirtiendo en los objetivos concretos y específicos que deseamos alcanzar. Entender el contexto y actuar con foco. Si entre los miembros de la organización se comparte la foto amplia, el quiénes somos, adónde vamos y cómo lo haremos, entonces las decisiones podrán tomarse con mayor conocimiento y será más fácil acertar y no errar.

Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

La adecuación (o la falta de adecuación) de la formación que se imparte a los funcionarios con la tarea que posteriormente deberán realizar o con un plan de carrera profesional. Lo mismo ocurre con la adecuación (o falta de ella) de los procesos y herramientas con los que dotamos a los individuos de la entidad para que puedan llevar a cabo su cometido de forma eficiente. Nadie duda que con personas mejor formadas y equipadas llegaremos más lejos, pero ¿estamos realmente poniendo foco en la gestión de estos elementos?

Una correcta (o incorrecta) definición de objetivos con la correspondiente delegación de responsabilidades asociada para su cumplimiento, es otro de los factores potenciadores de la productividad. Establecer claramente cuál es el campo de trabajo, cuáles son sus límites y que es lo que esperamos de cada una de las personas que tenemos a nuestro cargo, nos permitirá actuar como un equipo bien organizado y ágil. No duplicaremos esfuerzos ni remaremos en direcciones dispares, sino que estaremos bien alineados.

Dedicar tiempo para realizar la evaluación del desempeño de nuestros colaboradores y reconocer sus logros son prácticas que también potencian la productividad. Tomando la evaluación del desempeño no tanto como mecanismo del cálculo de la retribución variable, sino para explicitar qué comportamientos son deseables en la organización y en el puesto y cuáles deben ser erradicados, así como qué criterios se deben aplicar en la toma de decisiones potenciará el desarrollo de nuestros profesionales y su alineamiento con los valores corporativos.

Hay un largo etcétera de aspectos adicionales que influyen en la productividad de las organizaciones, buenas prácticas de gestión del conocimiento, la comunicación interna, un entorno de trabajo agradable, etc.

ASPECTOS DE UN CLIMA LABORAL ADECUADO.

Un clima laboral positivo genera las condiciones necesarias para que el talento humano de nuestra entidad se sienta motivado y pueda cumplir con sus tareas de la mejor manera, lo cual se ve directamente reflejado en sus niveles de productividad y competitividad.

El clima laboral y la cultura organizacional de una empresa atraen nuevos talentos, retienen los mejores y mantienen motivado al equipo. Por esta razón, la entidad debe brindar las mejores condiciones para que los colaboradores sientan que se preocupan por ellos, que su opinión es válida y que pueden contar con el apoyo de sus jefes y compañeros.

El clima laboral se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. Sin embargo, existen unos aspectos claramente identificables que se deben presentar en toda organización que tenga un clima laboral óptimo; aspectos tales como:

Participación: Un lugar con un buen clima laboral propicia el involucramiento y la participación activa de las personas en los proyectos de la entidad. Dedicar tiempo para compartir con los colaboradores y hacerlos sentir parte importante del grupo provoca que, en tiempos buenos y malos, el equipo se centre en alcanzar los objetivos y resolver los problemas sabiendo que está respaldado y que hay sentido de pertenencia y orgullo por lo que se hace.

Comunicación: Los colaboradores que actúan en un ambiente de cordialidad y honestidad saben que pueden expresar sus opiniones y comentarios con libertad y que la información que reciben es

Trabajando Por la Salud del Pueblo Araucano



Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

igualmente transparente. Esto genera un gran compromiso y satisfacción, pues todos tienen clara la visión, la misión, los valores y las metas que persigue la entidad, entienden cuál es su aporte para alcanzar esos objetivos y saben cómo alcanzar los suyos propios.

Reconocimiento: Un gran clima laboral reconoce el esfuerzo de las personas para alcanzar sus objetivos. Gestionar el desempeño de los colaboradores permite ofrecer recompensas, no siempre monetarias, a las personas que hacen bien su trabajo. El objetivo es que el grupo sienta que su esfuerzo es valorado y que quienes no han logrado esos reconocimientos sepan que lo pueden alcanzar mejorando día a día en el desempeño de sus tareas y funciones.

Respeto: El respeto es la base de la convivencia en cualquier ámbito. Un clima laboral basado en el respeto por el otro, sus opiniones y actuaciones permite resolver las diferencias que se presenten entre el equipo. Pasar ocho horas al día junto con los compañeros no es fácil, pero con educación y cortesía se puede conformar un ambiente apropiado para todos.

Competitividad: Un clima laboral en el que se reconocen los logros hace que las personas estén motivadas para cumplir con mayor efectividad sus metas. Cuando esto sucede, la competitividad de la organización se incrementa y los colaboradores entienden que deben adaptarse a los retos y cambios que se presenten para alcanzar sus objetivos, individuales y globales, y competir sanamente con sus compañeros para convertirse en el mejor trabajador.

Un clima laboral que cuente con las características anteriormente descritas es el lugar propicio para diseñar los mejores proyectos, ejecutar el trabajo con éxito, trabajar en equipo armónicamente y apoyar al talento humano para que explote todo su potencial y pueda desarrollar su carrera profesional, reconociendo sus logros y promoviéndolos internamente. Todo esto con el fin de incrementar la productividad individual y global en la organización.

LA IMPORTANCIA DE LOS COMPAÑEROS PARA GENERAR UN GRATO CLIMA LABORAL.

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos. Si este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito.

La entidad debe lograr un óptimo ambiente laboral para sus funcionarios, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si está dando al clima laboral la importancia adecuada.

Debemos observar si la entidad crea un clima laboral apto para atravesar cada jornada laboral y cómo lo hace, para conocer la respuesta se aplicará una encuesta diseñada y que se encuentra avalada por el proceso de garantía de la calidad de la entidad, la cual nos permitirá conocer la percepción del cliente interno acerca de la calidad de los ambientes de trabajo.

Como líderes es imprescindible estar atentos a los motivos o señales que hacen que nuestros empleados se sientan desmotivados. Es por ello que se deberá realizar una evaluación de las condiciones en las que se tiene a los empleados y una vez, detectadas estas necesidades, trabajar para brindar un clima laboral que permita el bienestar de todos y cada uno de los miembros de la oficina.

Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

El clima laboral influye de manera considerable sobre el pensamiento que los empleados tienen sobre su trabajo. Por otro lado, para algunos trabajadores no es influyente el clima laboral en el gusto a las tareas que realiza. El principal activo de una compañía son sus empleados, es por ello que la responsabilidad de generar un clima laboral favorable está en manos de los líderes, quienes en su rol deben promover una buena relación entre compañeros de trabajo, o sea la coexistencia de los sub-climas que conforman una organización.

CLIMA LABORAL: EL ESTADO DE ÁNIMO DE LA ORGANIZACIÓN.

Cuándo la entidad se pregunta ¿y qué es clima laboral?, la mejor metáfora para explicarlo es relacionarlo con el sentimiento o estado de ánimo; esta es una buena manera de describirlo porque así como no podemos decretar la felicidad de las personas que nos rodean, tampoco podemos decretar o simplemente bajar "la línea" de que nuestros colaboradores (a partir de determinado momento) estén felices, motivados al logro y comprometidos con la organización, porque el Clima Laboral es producto de las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros.

Si entendemos que la entidad son las personas que están en ella, se nos empieza a poner interesante el tema, pues cada persona constituye un micro mundo, que forma el gran todo que es la empresa.

El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

El clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción. Los modelos de estudio de clima de las organizaciones nos plantean que existe una relación entre clima organizacional y productividad de la organización.

Investigaciones mostradas en el libro de Daniel Goleman "El Líder Resonante crea más", señalan: "...el impacto del clima emocional sobre el rendimiento es de un 20% a un 30%"; es por ello que las empresas clase mundial, buscan constantemente identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes, basándose en este tipo de estudios para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización y su gente".

Hacer planes sin el diagnóstico adecuado es como iniciar un tratamiento médico sin contar con los exámenes de laboratorio, tal vez acertemos y resolvamos el problema, pero existe el gran riesgo de invertir una gran cantidad de tiempo y recursos sin lograr ningún resultado, incluso, los efectos de este tratamiento no acorde a la necesidad pueden llegar a ser contraproducente. Por el contrario, un diagnóstico adecuado de clima laboral permite no sólo contar con la fotografía o temperatura del estado de ánimo de la empresa, además proporciona el conocimiento (este es su mayor aporte) acerca de qué factores lo están afectando y a los diversos tipos de empleados, de forma tal que se puedan establecer planes de acción concretos, sostenidos y de verdadero impacto para el mejoramiento del clima laboral.

Al conocer con certidumbre los aspectos que se deben mejorar en el corto y mediano plazo, las fortalezas con que cuentan sus equipos naturales de trabajo así como también las áreas de oportunidad que se le presentan la organización, sus líderes y sus empleados puede emprender acciones concretas orientadas a mejorar su clima organizacional.

Los directivos y líderes juegan un papel clave en el éxito del negocio, debido a que no sólo son responsables de marcar el rumbo, sino también de la rentabilidad y de asegurar las condiciones para un buen clima en la empresa. Muchas veces a pesar de que la organización ofrece excelentes beneficios tanto en lo económico, como en lo social, la gente acaba desvinculándose por una mala relación con sus líderes. Estudios demuestran que la gente tiende a comprometerse más con los líderes que con la empresa; es por ello que uno de las principales dimensiones evaluadas en un estudio de clima organizacional, debe ser el liderazgo.

SI NO CUIDAS EL CLIMA LABORAL, TE ARRIESGAS A UNA FUGA DE TALENTO.

El primer mecanismo para mejorar el ambiente laboral es conocer realmente la situación en la empresa. La herramienta más habitual para medir el ambiente laboral es a través de encuestas a los empleados, que deben ser de forma anónima y deben combinar preguntas abiertas y cerradas, y hacer un barrido por los aspectos fundamentales del trabajo del empleado.

Dentro de esta medición se suele contar con la fase de diseño, la comunicación, la propia realización de la encuesta y el análisis y comunicación de resultados. El entorno laboral es uno de los pocos escenarios en los que la persona apenas tiene capacidad de decisión.

Al contrario que en su ámbito privado, el profesional no puede elegir ni sus compañeros, ni sus jefes ni el estilo de dirección de la compañía. Y la actual situación del mercado laboral actual no invita a un cambio de empleo, lo que provoca que el ambiente laboral empeore. Existe una clara relación entre la motivación de los empleados y los resultados de la empresa. Mejorar el clima laboral en una organización impacta directamente sobre la productividad de las personas.

Un buen clima puede ayudar a aumentar el rendimiento de la empresa e influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores, ya que hace que éstos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización. Por este motivo, para las organizaciones es necesario crear un clima laboral adecuado, puesto que producirá una mejora de la productividad a largo plazo, mayor rendimiento del trabajo realizado y menor absentismo.

De hecho, para los empleados el ambiente laboral es un factor determinante en su empleo, de ahí que aquellas empresas que no lo cuiden se arriesgan a una fuga de talento.

El Hospital San Vicente de Arauca ESE cuenta a través del Proceso de Gestión Talento Humano cuenta con el instrumento para medir a través de su aplicación y análisis de resultados el clima laboral de la entidad, información ésta que genera unos insumos que le deben servir a la alta dirección para desarrollar estrategias conducentes a atender las falencias que obstaculizan una adecuada productividad y el logro de las metas propuestas para cada anualidad, tanto institucionales como un todo como también para cada proceso en particular y por supuesto mejorar el clima laboral y el estado de ánimo de sus colaboradores.

DESARROLLO.

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, aplica al personal de planta de la institución la siguiente encuesta la cual se encuentra aprobada por el proceso de gestión calidad de la entidad y su contenido aborda los temas que a continuación se describen, así:



LA EMPRESA EN GENERAL.

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	Está usted satisfech@ con su trayectoria en la institución?				
2	Le gusta la institución?				
3	Se siente orgullos@ de pertenecer a ella?				
4	Se siente integrad@ en la institución?				
5	Es usted consciente de lo que aporta a la institución?				
6	La considera un poco suya, como algo propio?				

ERGONOMÍA Y CONDICIONES AMBIENTALES

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?				
2	Su puesto de trabajo le resulta cómodo?				
3	La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?				
4	El nivel de ruido es soportable?				
5	Su lugar de trabajo está bien aseado?				
6	Cuenta con los equipos tecnológicos adecuados?				
7	El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?				
8	Su pantalla está a la altura adecuada para usted?				
9	Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?				

CONSIDERA USTED QUE...

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	... Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?				
2	... Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?				
3	... Sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?				
4	... Su trabajo es suficientemente variado?				

SU PUESTO EN LA EMPRESA...

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	... Está en relación con la experiencia que usted posee?				
2	... Está en relación con su titulación académica?				
3	... Está lo suficientemente valorado?				
4	Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su institución?				
5	Existen posibilidades de movilidad en su institución?				

COMPAÑEROS DE TRABAJO:

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	Se lleva bien con sus compañeros?				
2	Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando entró a la institución?				
3	Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?				
4	Si dejase la institución para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?				
5	Trabaja usted en equipo con sus compañeros?				

JEFES O SUPERIORES

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?				
2	Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?				
3	Considera que su jefe es comunicativo?				
4	Considera usted que su jefe es justo?				
5	Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y colaboradores?				

Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

6	Existe buena comunicación de abajo a arriba entre colaboradores y jefes?				
7	Su jefe o superiores escuchan las opiniones y sugerencias de los colaboradores?				

RECONOCIMIENTO

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	Considera que realiza un trabajo útil para la institución?				
2	Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de la cara al futuro?				
3	Es posible una promoción laboral basada en resultados?				
4	Cree usted que en su institución existe una igualdad de oportunidades entre los colaboradores?				

REMUNERACIÓN

No.	ITEM	TA	A	D	TD
1	Considera que su trabajo está bien remunerado?				
2	Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su institución?				
3	Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la institución?				
4	Cree que su sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la institución?				

En todo caso, se precisa que en el último cuatrimestre del año 2018 se aplicó la herramienta de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial extraída y adaptada de la Batería Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social, con el cual se realizó un tamizaje que permitió identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en la actividad laboral del talento humano del Hospital, con el fin de promover estrategias para la prevención, control, disminución y seguimiento de los factores psicosociales a identificar, situaciones éstas últimas que se viene trabajando con el apoyo de la ARL Liberty, entidad donde el Hospital tiene afiliados a su colaboradores en riesgos laborales.

METODOLOGÍA

El proceso de medición del clima laboral de los funcionarios de planta del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E es liderado por el proceso de Talento Humano; desafortunadamente el personal asignado al proceso es mínimo y ello significa un impase para la aplicación de la batería, la meta es poder llegar como mínimo al 90% de la población trabajadora de la entidad, teniendo como referente el siguiente cuadro que muestra como está conformada la planta de personal de la entidad, distribuidos en los siguientes niveles:

NIVEL	2019				
	CARRERA ADMINISTRATIVA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	PROVISIONALIDAD	TRABAJADORES OFICIALES	SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
Directivo		3			
Asesor		2			
Profesional	26	2	38		10

Trabajando Por la Salud del Pueblo Araucano



Nit: 800.218.979-4
TRD.120.30.

Técnico	9		2		
Asistencial	45		70	41	
Subtotal	80	7	110	41	10
TOTAL	248				

VACANTES	1
TOTAL EMPLEOS PLANTA	249

LIMITACIONES.

- ✓ Inicialmente no se cuenta con el personal disponible para aplicar la encuesta.
- ✓ La disposición del personal para acceder a responder la batería al momento que se les requiera.
- ✓ Análisis y tabulada de las baterías aplicadas, debido a que esta oficina no cuenta con personal adicional para emprender esta actividad que requiere de tiempo para finalmente realizar el análisis interpretativo de los resultados obtenidos.
- ✓ La actual situación financiera y la inoportunidad en el pago de salarios a los funcionarios de planta genera una desmotivación para obtener unas respuestas objetivas frente a algunas de las preguntas inmersas en la encuesta, lo que evidentemente marcará una desviación importante en los resultados que se obtengan.

CONCLUSIONES-

Finalmente, y como una reflexión "La información sin acción es letra muerta", si conocemos qué factores están afectando el clima, pero no hacemos nada, el esfuerzo se quedará en un bonito y costoso informe en la oficina de algún directivo y/o ejecutivo. Obtener resultados sobre la percepción del Clima Organizacional no garantiza el mejoramiento en el desempeño de la Organización, para ello es necesario generar planes de acción que permitan subsanar, oportunamente, las áreas de atención.

Elaborado en Arauca, a los 15 días del mes de enero de 2019.

RAUL F. GARCIA LOYO
Director del Hospital


OFELIA ALVARADO OLIVO
Líder de Programa – Talento Humano (E)

Digitó: OTH/Cava
Aprobó: OTH/César V.