

**MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA E.S.E
CAMU SANTA TERESITA DE LORICA-CORDOBA.**

ANA BEATRIZ GARZON RUIZ



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
LORICA, CÓRDOBA
2022**

**MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESE
CAMU SANTA TERESITA DE LORICA-CORDOBA.**

ANA BEATRIZ GARZON RUIZ

**Trabajo de grado practica empresarial presentado para optar el título de
Administrador en Salud**

**Director(a): Yesenia Nieves Julio. Enfermera, Especialista en Auditoria
Corporativa de la Calidad en Salud, Magister en Prevención de Riesgos
Laborales**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 26 de enero de 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicarlo principalmente a Dios, por ser nuestro inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de formación. También está dedicado a mi familia por haber sido un apoyo a lo largo de toda la carrera universitaria y a lo largo de nuestras vidas, dando ejemplo de superación y constancia. A todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando conocimientos de superación tanto profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTOS

La elaboración y culminación de este proyecto es solamente un peldaño más de un largo camino, Han sido muchas las personas que me han brindado su ayuda y me han apoyado a lo largo de esta trayectoria, por lo que son muchas las personas a las que tengo que agradecer el que yo haya podido alcanzar esta meta. Agradezco a DIOS, a mis padres, hermanos y familiares por la fuerza de inspiración para lograr trascender en mi vida.

A su vez quiero darle las gracias a nuestra directora de trabajo de grado Yesenia Nieves Julio, por ser nuestra guía, por instruirnos en cada paso que damos, por sus valiosos aportes y asesorías que fueron fundamentales para el desarrollo y llevada a cabo de este proyecto, al gerente de la entidad Lenin Doria Burgos, por colaborarnos y permitirnos recolectar toda la información necesaria. Por último, quiero darle las gracias a la ESE CAMU SANTA TERESITA DE LORICA CORDOBA, por permitirnos y darnos la oportunidad de crecer como estudiante, como persona y profesionalmente.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1.0 OBJETIVOS	13
1.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2.0 CAPITULO I	14
DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	14
2.1 RESEÑA HISTORICA	14
2.2 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	14
2.3 MISIÓN	15
2.4 VISIÓN	15
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
2.6 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	16
2.7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	17
3.0 CAPITULO II	18
DESCRIPCION DEL AREA DONDE SE REALIZO LA PASANTIA	18
3.1 FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO	18
3.2 ENTRADAS DEL AREA TALENTO HUMANO	23
3.3 SALIDAS DEL AREA TALENTO HUMANO	23
3.4 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA	23
4.0 CAPITULO III	24
ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA	24
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	24
4.2 PLAN DE TRABAJO	25
4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	25
5.0 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES	26
5.2 ASPECTOS LEGALES	30
5.3 CONCERTACIÓN CON EL COORDINADOR DE CALIDAD DE LAS ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DEL MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	31

6.0 DISEÑO DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	32
6.1 REVISIÓN Y/O APROBACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE LA ESE CAMU SANTA TERESITA	33
7.0 RESULTADOS O LOGROS	36
MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA	36
INTRODUCCIÓN	37
JUSTIFICACIÓN	38
OBJETIVOS	39
OBJETIVO GENERAL	39
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	39
BENEFICIOS QUE CONLLEVA	39
ALCANCE	40
DEFINICIONES	40
MARCO LEGAL	42
RESPONSABLE	43
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	44
MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	44
CONTROLES OPERACIONALES	51
TABLA 5	51
CONTROLES OPERACIONALES	51
FLUJOGRAMA	52
FIGURA 3	52
FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	52
FORMATO DE ENCUESTA CLIMA LABORAL DIRIGIDA A LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA	53
ESCALA EVALUADORA	53
8.0 CONCLUSIONES	57
9.0 RECOMENDACIONES	58
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
11. ANEXOS	62

LISTA DE FIGURAS

	pag.
Figura 1 Logotipo.....	15
Figura 2 Organigrama.....	17
Figura 3 Flujograma.....	53

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. LISTA DE CHEQUEO.....	66

RESUMEN

El presente trabajo factible, tuvo como proposito diseñar un modelo de evaluacion del clima organizacional en el area de talento humano de la E.S.E Camu santa Teresita de Loricacordoba, con la finalidad de obtener información sobre el estado de la organización desde la perspectiva de las personas que se encuentran dentro de ella. De esta forma, se podrán conocer los principales aspectos a mejorar en relación a los recursos disponibles, la cultura organizativa, la satisfacción o la forma de comunicar, entre otros. La confidencialidad de diseñar el procedimiento del clima laboral fue una lista de chequeo realizada a la persona encargada del area de talento humano, posterior a esta se hace analisis e interpretacion de datos, tomando como herramientas la graficas y la tabulacion, para concluir con acciones de mejora y al diseño del modelo de evaluacion del clima organizacional.

Palabras clave: Modelo, evaluar, clima organizacional, procedimiento, analisis, solucion, cultura, satisfaccion.

ABSTRACT

The purpose of this feasible work was to design an evaluation model of the organizational climate in the human talent area of the ESE Camu santa Teresita de Lorica-cordoba, with the purpose of obtaining information on the state of the organization from the perspective of the people inside it. In this way, it will be possible to know the main aspects to improve in relation to the available resources, the organizational culture, satisfaction or the way of communicating, among others. The confidentiality of designing the work environment procedure was a checklist made to the person in charge of the human talent area, after which an analysis and interpretation of data is made, using graphs and tabulation as tools, to conclude with actions of improvement and design of the organizational climate evaluation model.

Keywords: Model, evaluate, organizational climate, procedure, analysis, solution, culture, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un entorno social donde se exhiben patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en una organización, (Argón 2013, parr. 3). También se puede contextualizar en un nivel de grupo, refiriéndose este, a las percepciones compartidas que producen ciertos comportamientos dentro de una unidad de trabajo. Las entidades u organizaciones son unidades sociales con un objetivo, este puede ser desde una atención al cliente hasta el cuidado de un paciente, en tal sentido, los colaboradores desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la empresa, no solamente a contribuir, sino también a mantener un excelente ambiente laboral.

Por otro lado, la economía hoy en día ha venido creciendo a pesar de estar aun en pandemia, haciendo que las empresas comiencen a reinventarse y poder mejorar su producción, es por ello que, nace la necesidad en las empresas de desarrollar un modelo de evaluación del talento humano que permita desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas y superación, tanto de la empresa como del capital humano.

Esta investigación busca entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizacional tienen sobre el comportamiento dentro de la entidad, permitiendo estos, mejorar la eficacia y el alcance de los objetivos de cualquier empresa y en consecuencia, su principal activo sea el capital intelectual. Sin embargo, uno de los factores que influye es la deserción del talento humano, generando estos niveles de satisfacción no adecuadas.

Es por eso que esta investigación surge como una necesidad de emitir conceptos generales que requieren de un tratamiento especial, a fin de orientar los procesos relacionados con la consecución de metas y objetivos de la E.S.E Camú Santa Teresita, en el tema de clima organizacional, satisfacción y el desarrollo de su potencial humano y administrativo.

1.0 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de evaluación del clima organizacional para mejorar la satisfacción y cultura del personal en la E.S.E Camú santa teresita en el municipio de Lorica-cordoba.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar una lista de chequeo para verificar los procesos y procedimientos que se deben desarrollar en el área de talento humano de la E.S.E Camú santa teresita.
- Priorizar la información recolectada de tal forma que se puedan recomendar medidas correctivas que garanticen una gestión efectiva a la institucion.
- Identificar las fases ejecutadas para el diseño del modelo de evaluación del clima organizacional en la E.S.E CAMU SANTA TERESITA
- Socializar con el personal de la E.S.E CAMU SANTA TERESITA el modelo diseñado.

2.0 CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 RESEÑA HISTORICA

La E.S.E CAMU SANTA TERESITA, es una empresa social del estado, regida por el sistema nacional de seguridad social, que presenta servicios a las comunidades de baja complejidad de atención, como entidad descentralizada del orden municipal, con autonomía, patrimonio independiente y personería jurídica. En sus primeros tiempos, el Camu Santa Teresita se encontraba incluido dentro de la estructura de la función departamental, luego a la orden municipal y algunas de sus funciones eran dirigidas desde DASALUD Córdoba.

La creación de la E.S.E CAMU SANTA TERESITA como ente descentralizado se llevó a cabo mediante el acuerdo N° 028 del 24 de septiembre de 1996, emanado del Consejo Municipal de Santa Cruz de Lorica. En el mencionado acuerdo se definieron el objeto de la empresa, los objetivos de la misma, la definición de su patrimonio y se fijó su estructura básica, entre los aspectos más importantes.

Fuente, (E.S.E Camú santa teresita, 2021, p.4).

2.2 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

E.S.E Camú santa teresita.

Figura 1

Logotipo de la E.S.E Camú santa teresita



Nota: Adaptado de E.S. E Camú santa teresita[fotografía], por la E.SE. Camú santa teresita, (www.esecamusantateresita.gov.co)

2.3 MISIÓN

“Contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social, fomentando estilos de vida saludable e interviniendo en la recuperación y rehabilitación de la salud, de acuerdo con la capacidad instalada y de resolución, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos con rentabilidad social y económica”.

La tarea se realizará con compromiso, enfocado especialmente a las personas más necesitadas, trabajando con idoneidad humana y profesional y buscando permanentemente la oportunidad de crecer como personas y como empresa proyectándonos hacia la comunidad que nos requiere. (E.S.E Camú santa teresita, 2021. p.5)

2.4 VISIÓN

"En el año 2023, La E.S.E. CAMU SANTA TERESITA, será reconocida como la mejor opción en servicios de salud complementarios, realizando la implementación de un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro, mediante el fortalecimiento de la gestión pública, la descentralización y la transectorialidad; la sostenibilidad económica, social y ambiental, logrando el reconocimiento de nuestros usuarios y la legitimidad ante la comunidad”.

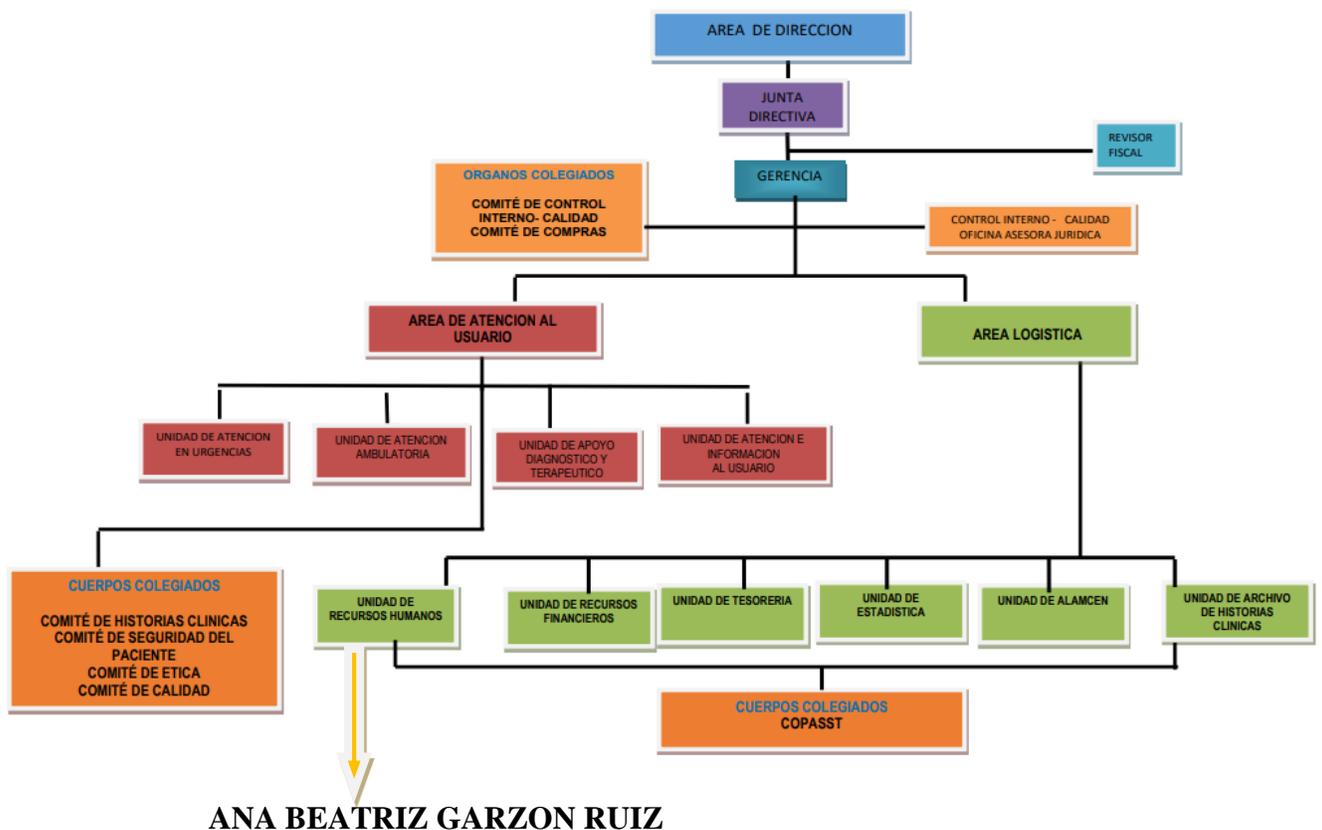
La E.S.E. CAMU SANTA TERESITA considera entonces que su razón de ser es participar activamente en el desarrollo social de la Región, respondiendo a las necesidades de la población de su área de influencia prestando servicios de mediana complejidad de óptima calidad y eficiencia, caracterizándose por la

excelencia de la atención y por la calidad humana del trato a pacientes y familiares. (E.S.E Camú santa teresita, 2021. p.5).

2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2

Organigrama E.S.E Camú santa teresita.



2.6 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD

“Es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que tiene como prioridad la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, a disposición de los usuarios potenciales de nuestra área de influencia, contamos con

avances tecnológicos, también talento humano e idóneo.” (E.S.E Camú santa teresita, 2021. P.7)

2.7 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Urgencias
- Odontología
- Laboratorio
- Vacunación (COVID-19 Regular)
- Promoción y Servicios P y M
- Hipertensión
- Control prenatal de crecimiento y desarrollo
- Medicina general
- Citología
- Control de crecimiento EDA-IRA (Enfermedad Diarreica Aguda-Infección Respiratoria Aguda)
- Consulta domiciliaria
- Farmacia
- Fisioterapia
- Psicología
- Nutrición
- Sala de parto

(E.S.E Camú santa teresita, 2021. p.8)

3.0 CAPITULO II

DESCRIPCION DEL AREA DONDE SE REALIZO LA PASANTIA

El área de talento humano planea, coordina, ejecuta y presta orientaciones técnicas sobre actividades de administración de personal, entrenamiento y formación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, basado en las políticas, directrices, normas legales y de la empresa.

El área de talento humano de la E.S.E Camu santa teresita esta conformado por:

Jefe de talento Humano.

Asistente Administrativa(o).

Asistente Juridica(o).

3.1 FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

- Participar en el diseño, organización, coordinación, ejecución y control de planes, programas y proyectos relacionados con aspectos técnicos de planta global de personal, estructura administrativa, manual de funciones y requisitos, manual de procedimientos, planes de desarrollo administrativo, planes presidenciales, de conformidad con la normatividad vigente, en especial de la Ley 909 de 2004.
- Recomendar al Gerente, en el trámite y solución de los asuntos de la dependencia, en la formulación, la coordinación y ejecución de las políticas y los planes generales de la entidad, especialmente orientados a aspectos

del recurso humano, bienestar social, capacitación, administración de personal, nóminas y salarios y administración pública en general.

- Analizar y verificar la correcta utilización y desarrollo del sistema de evaluación de Desempeño laboral en la E.S.E. CAMU Santa Teresita Organizar y responder por el manejo y procedimientos de reclutamiento y selección en la Empresa, teniendo en cuenta los procedimientos vigentes y el desarrollo de nuevas técnicas relacionadas con la materia.
- Apoyar en la gestión que realice la Comisión de Personal en relación a los planes y programas de capacitación y bienestar social, así como en las demás funciones que deba realizar en aspectos del recurso humano.
- Colaborar en los procedimientos relacionados con la carrera administrativa y demás situaciones administrativas, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás organismos competentes.
- Proyectar y asistir en la elaboración, revisión, evaluación y trámite de actos administrativos, contratos, informes y documentos. Responder por la correcta elaboración de informes y documentos relativos a la prestación de los servicios, en especial los de carácter administrativo.
- Atender a los usuarios que acudan a la Oficina, suministrándoles de manera precisa y oportuna la información y la orientación requeridas.
- Revisar la documentación para el trámite de cesantías definitivas y parciales para el reconocimiento del pago a los funcionarios vinculados a la entidad.

- Elaborar actos administrativos relacionados con cesantías definitivas y parciales, auxilio funerario, sustitución pensional y diferentes novedades laborales. Elaborar certificaciones, constancias relacionadas con los anticipos de cesantías, los bonos pensionales y reportar las novedades del personal pensionado al área de nóminas.
- Recibir, revisar, analizar y elaborar las respuestas que llegan a la dependencia, relacionadas con derechos de petición, agotamientos de vía gubernativa emitidos por diferentes instancias judiciales y consultas cuotas partes pensionales.
- Desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de la División de Talento Humano con el fin de coordinar estudios, diagnósticos y evaluaciones, buscando mejorar las condiciones laborales y ocupacionales de los servidores públicos, así como proyectar las normas y reglamentos tendientes a la adecuada administración del recurso humano en la Entidad.
- Elaborar su respectivo plan operativo y de acción anual con base en las políticas y objetivos del Hospital y presentarlo a consideración de la Subdirección Administrativa.
- Coordinar y supervisar las actividades y procedimientos de administración de personal, contratación y vinculación de personal, procesos laborales, inducción, reinducción y selección.
- Aplicar las políticas relacionadas con la capacitación, entrenamiento y bienestar del recurso humano de la Entidad, tendientes al mejoramiento del

sistema administrativo y operativo de la Empresa, teniendo en cuenta las normas vigentes sobre la materia.

- Desarrollar y evaluar programas de difusión, promoción y capacitación en normas sobre procedimientos de higiene, seguridad industrial y salud ocupacional, con énfasis en la parte preventiva, en coordinación con las instancias competentes y prestar el apoyo requerido al Comité Paritario de Salud Ocupacional de la E.S.E. CAMU Santa Teresita Adelantar los estudios para la elaboración, actualización, modificación o adición del manual de funciones y de requisitos conforme a la planta de cargos vigente, realizar los análisis ocupacionales y de cargas de trabajo requeridos y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en las normas que regulen la materia.
- Definir procedimientos para la liquidación de las nóminas de servidores públicos de la Empresa, supernumerarios y personal a jornal, relación de novedades de personal, sueldos, salarios, prestaciones sociales y demás factores salariales, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Proyectar y presentar los proyectos de actos administrativos al Gerente o a la persona quien este hubiere delegado tal atribución, sobre las diferentes situaciones administrativas de los servidores públicos y personal en comisión de la E.S.E. CAMU Santa Teresita.
- Dar aplicación y cumplimiento a las sanciones de carácter disciplinario o administrativo que resulten de los procesos contra los servidores públicos la E.S.E. CAMU Santa Teresita.

- Coordinar con las Empresas Promotoras de Salud (EPS), los Fondos de Pensiones Públicos y Privados, las Cajas de Compensación Familiar, la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) y demás entidades, los asuntos relacionados con los aportes, transferencias de información, novedades, beneficios, prestaciones, desarrollo de planes de capacitación en salud, medicina laboral y del trabajo.
- Administrar la custodia, actualización y mantenimiento el archivo de hojas de vida del personal de servidores públicos, supernumerarios, jornaleros, personal en comisión y vinculado mediante orden de prestación de servicios, en la Empresa de acuerdo a la Ley 190 de 1995 y demás normas de archivística expedidas por el Gobierno Nacional y las que la modifiquen o adiciones.
- Enviar al Departamento Administrativo de la Función Pública las actualizaciones de las hojas de vida - SIGEP.
- Administrar la expedición los certificados de tiempos de servicios a los servidores públicos, supernumerarios, jornaleros, retirados, contratistas y personal en comisión de la E.S.E. CAMU Santa Teresita.
- Aplicar régimen interno de control de personal, de ingresos y salidas, el cumplimiento de la jornada laboral reglamentada, para los empleados públicos y trabajadores oficiales de la Empresa de conformidad con la normatividad legal vigente.
- Resolver las consultas y las solicitudes que le sean formuladas por los servidores de la Empresa, en asuntos de su competencia.

- Las demás funciones asignadas por el jefe Inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo.

3.2 ENTRADAS DEL AREA TALENTO HUMANO

- Lineamientos normativos
- Reporte de seguridad social
- Resumen aporte de EPS, ARL Y parafiscales
- Planta del personal
- Informes de auditoría interna y externa
- Comisión Nacional del Servicio Civil CNS

3.3 SALIDAS DEL AREA TALENTO HUMANO

- Plan anual operativo
- Planilla pila
- Archivos de Excel con casos de incapacidades
- Oficios novedosos
- Resumen aportes EPS Y ARL
- Planillas canceladas de nombre
- Planes de mejoramiento.

3.4 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA

- Proceso de Gestión de Talento Humano
- Proceso de selección del personal
- Proceso de archivos de hojas de vida
- Proceso de vinculación del personal

- Procedimiento de admisión del personal en entrenamiento
- Procedimiento de supervisión del personal en entrenamiento
- Certificados de servicios de tiempo laboral
- Proceso de evaluación de desempeño
- Proceso de evaluación de ausentismo laboral
- Proceso de reporte de accidente laboral
- Proceso de reintroducción del personal

4.0 CAPITULO III ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La E.S.E CAMU Santa Teresita de Lorica, a través del área de talento humano, procura por la mejora continua de sus procesos y por el cumplimiento de la normatividad requerida para la prestación de servicios de salud, es así que en unión con la coordinadora de calidad se aplicó una lista de chequeo de acreditación en salud, específicamente el estándar 116. Código: (TH.13) de la resolución 5095 de 2018 del manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario.

Como resultado de la lista de chequeo, demostro que en la E.S.E Camu santa teresita no cuenta con un modelo de evaluacion del clima organizacional, satisfaccion y cultura del talento humano. Por esta razon es necesario , diseñar un modelo de evaluacion con el fin de mejorar la entidad, el entorno laboral, el buen desempeño, la productividad y que su directiva pueda identificar la percepción que tienen los colaboradores, puesto que en toda empresa se debe de tener un instrumento que permita medir los niveles de satisfaccion y con ello diagnosticar falencias o carencias que se estén presentando dentro de las áreas de trabajo, ya que el factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización.

4.2 PLAN DE TRABAJO

Tabla 1

Plan de trabajo

1	Revisión de antecedentes y lineamientos del modelo de evaluación del clima organizacional
2	Concertación con el coordinador de calidad de las estrategias para el diseño del modelo de evaluación del clima organizacional
3	Diseño del modelo de evaluación del clima organizacional
4	Revisión y/o aprobación por parte de la gerencia de la E.S.E Camu Santa Teresita.
5	Despliegue o socialización del modelo de evaluación a todos los funcionarios del Camu Santa Teresita.

Nota: Elaboración propia

4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RECURSOS		FECHAS
	NECESARIOS	DISPONIBLES	
REVISIÓN ANTECEDENTES LINEAMIENTOS MODELO EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.	DE Y DEL DE	Acceso a internet, equipo de cómputo, Documentos y/o Artículos.	Acceso a internet, equipo de cómputo, Documentos y/o Artículos
			28/12/21
CONCERTACIÓN CON EL COORDINADOR DE		Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.
			6/01/22

CALIDAD DE LAS ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DEL MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.			
DISEÑO DEL MODELO DE EVALUACION.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	10/01/22
REVISIÓN Y/O APROBACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE LA ESE CAMU SANTA TERESITA.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	13/01/22
DESPLIEGUE O SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL CAMU SANTA TERESITA.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	Acceso a internet, equipo de cómputo.	17/01/22

Nota: Elaboración propia

5.0 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

Revisión de antecedentes y lineamientos de la evaluación del clima organizacional

5.1 Antecedentes Internacionales

Victorio y Quinteros (2017) realizó un estudio denominado “La relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de operaciones

de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017” con el propósito de establecer la relación entre el clima y satisfacción organizacional, en tres empresas aseguradoras de Lima, Perú; donde participaron 183 colaboradores del área operativa. Por otra parte, la metodología fue enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y el diseño fue no experimental – transversal. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación de tipo correlacional se caracteriza por describir el nivel de relación entre las variables estudiadas. En relación a los instrumentos de medición se empleó, la Escala de Clima Laboral y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Bajo esta misma línea, los resultados revelaron que el clima y satisfacción organizacional poseen una relación fuerte y significativa. Asimismo, el principal aporte a nuestro estudio es que nos permite visibilizar que todos los factores del clima organizacional (condiciones laborales, comunicación entre los miembros de la empresa, supervisión, autorrealización e involucramiento) influyen en la satisfacción laboral.

Vera, (2016) realizó la investigación denominada “El impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en un Empresa del Ramo Ferroviario” en una organización privada en México, el propósito fue analizar el clima, satisfacción y compromiso organizacional; es decir estudiar el comportamiento de las mismas. En tanto, la metodología se caracterizó por emplear el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental transversal; de manera que el estudio se realizó sin manipulación de ninguna de las variables y los instrumentos se aplicaron en un solo momento a la muestra, cabe mencionar que esta última estuvo conformada por 122 colaboradores de la empresa ferroviaria. Asimismo, el instrumento de medición fue un Cuestionario tipo Likert elaborado por la autora, mismo que evaluó las tres variables estudiadas; satisfacción, clima y compromiso organizacional. En relación a los resultados encontrados, se puede afirmar que el clima y compromiso laboral poseen un nivel correlación fuerte, mientras que la correlación entre la satisfacción y clima organizacional fue moderada y significativa; estos datos reflejan la importancia de este estudio para

nuestra investigación, pues permite una mayor visibilidad respecto al comportamiento de las variables clima y satisfacción asociada a la variable compromiso.

Manosalvas, Quintero y Manosalvas (2015), realizaron un estudio denominado “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” con el objetivo de conocer la relación entre las variables clima laboral y la satisfacción organizacional, así el estudio se realizó en un hospital en Ecuador, donde participaron un total de 130 profesionales de las áreas administrativa, médica y paramédica. Asimismo, la metodología empleada fue cuantitativa, el muestreo fue probabilístico, aleatorio simple y estratificado. De esta forma, se emplearon instrumentos de medición basado en el modelo de Salazar, Chiang y Núñez, para evaluar el clima laboral y satisfacción organizacional. Encontrándose una relación significativa entre ambas variables, en otras palabras, cuando el clima organizacional percibido es óptimo (alto), existirá un mayor nivel de satisfacción laboral en la organización. Esta investigación sin lugar a dudas brinda a nuestra investigación un panorama más claro sobre la relación entre la variable clima y satisfacción organizacional.

Antecedentes Nacionales.

Moreno, Chang y Romero (2018) elaboraron el estudio “Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección” en Barranquilla, Colombia; con el objetivo de estudiar la satisfacción organizacional en los empleados de Pymes del sector de confección – textil. Donde participaron un total de 19 pymes propias del sector textil; siendo el enfoque cuantitativo, diseño experimental, fundamentos metodológicos del estudio. Además, los instrumentos de medición fueron escala Likert y se elaboraron en base al modelo teórico de Robbins y Judge, cuya confiabilidad estimo un índice de 0.926, es decir el 19 instrumento posee un nivel muy alto de confiabilidad, por lo que puede colegirse que el instrumento tiene

estabilidad en su medida. Los hallazgos mostraron que existe un nivel medio de satisfacción laboral entre los colaboradores de PYMES colombianas. No obstante, un aporte fundamental de la investigación a nuestro estudio es que permite visibilizar la relación significativa entre la satisfacción laboral e indicadores vinculados a “atributos del empleo”, tales como variedad del trabajo, reconocimiento laboral, seguridad percibida, desarrollo profesional, seguridad percibida y relaciones laborales; es decir; existirá una menor sensación de satisfacción laboral cuando los atributos del trabajo sean inadecuados, por ejemplo, deficiente reconocimiento del supervisor al trabajador, carencia de seguridad laboral, relación laborales inadecuadas, entre otros. De manera que, podemos afirmar que los atributos de la organización son un factor clave para proporcionar un mejor nivel de satisfacción laboral.

Del Toro (2011), según el artículo científico “Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería” presentado en la Universidad del Magdalena – Colombia, la investigación tuvo como finalidad estudiar el clima y satisfacción laboral, en una Pyme que ofrece servicios de ingeniería. Los instrumentos de medición utilizados fueron los Cuestionarios IMCOC y JDI (Instrumento para Medir Clima en Organizaciones Colombianas- Job Descriptive Index), los cuales permitieron establecer la relación entre ambas variables y el desempeño laboral. Posteriormente, los datos encontrados posibilitaron el desarrollo y ejecución de estrategias para potenciar la satisfacción y clima organizacional. La metodología fue de carácter transversal, mixto y descriptivo, pues se buscó una medición cuantitativa del fenómeno. La investigación es no experimental, es decir, que el investigador no ejerció manipulación sobre ninguna de las variables de estudio, asimismo la investigación es correlacional, debido a que se utilizaron técnicas estadísticas para calcular la intensidad de relación entre las variables y el desempeño laboral de los colaboradores. La muestra de estudio fue de 18 trabajadores, los hallazgos

visibilizaron que las variables de estudio tanto a nivel general como a nivel específico poseen una correlación directa y significativa.

Piligüe y Arteaga (2019) realizaron un estudio denominado “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.” la investigación evalúa el clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo, en una empresa privada industrial, en Colombia. En este estudio participaron 87 trabajadores; entre los cuales 11 pertenecían al área administrativa, 72 operativos y 4 del área logística. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo, ya que la intención fue reconocer las características de los distintos agentes de la organización. En este sentido, el instrumento de medición fue un cuestionario de elaboración propia, es decir, elaborada por los 23 investigadores. Coligiéndose que, entre los factores a mejorar en la organización se encuentran; liderazgo y realización profesional, no obstante, la autora propone un plan de mejora del clima organizacional. No obstante, ofrece un gran aporte a la presente investigación, pues propone una sugerencia primordial respecto a la importancia de un clima positivo y saludable dentro de la organización independiente del tamaño, rubro, cantidad de colaboradores y unidades; puesto que esta influye en la productividad y producción de la organización; igualmente señala que la comunicación entre directivos y colaboradores es un puente fundamental para desarrollar un buen clima organizacional.

5.2 Aspectos legales

- **Ley 100 de 1993:** Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral para Colombia, el cual está conformado por cuatro subsistemas que son: Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud, Sistema General de Riesgos Profesionales y Servicios Sociales Complementarios.
- **Resolución 4445 de 1996:** Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del título IV de la ley 09 de 197, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de

Salud (IPS), para garantizar que se proteja la salud de sus trabajadores, de los usuarios y de la población en general.

- **Decreto 1083,2015, Art.2.2.10.1:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. ARTÍCULO 2.2.10.1 Programas de estímulos. Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social.
- **Resolución 0312, Art. 2.2.10.7:** Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- **Decreto 1567 de 1998:** Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas.

5.3 CONCERTACIÓN CON EL COORDINADOR DE CALIDAD DE LAS ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DEL MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

La construcción de este modelo contribuye a:

- Ayuda a construir y mejorar la cultura en la E.S.E Camu santa teresita.
- Pueden tomar decisiones a partir de datos reales y actualizados.
- Permite prevenir la desmotivación masiva que repercutiría en baja productividad, fuga de talentos o expresiones de insatisfacción laboral.
- Los colaboradores se sentirán escuchados, lo que hace que aumente el sentimiento de pertenencia y se impliquen más.

- Refuerza el liderazgo y mejora la comunicación a nivel de toda la organización.
- Los colaboradores adquieren más confianza, lo que les permite enfrentarse a los retos que puede traer su entorno y responsabilidades.
- La E.S.E Camu santa teresita tiende a crecer progresivamente.
- Detecta errores o necesidades en la gestión del capital humano.
- ofrece seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos y metas individuales de cada colaborador, que a su vez están alineadas a los objetivos de la empresa.

6.0 DISEÑO DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

En primer lugar, se le dio paso a la revisión de antecedentes sobre el clima organizacional y los lineamientos requeridos. Se realizó una lista de chequeo basada en el estándar de acreditación 116. Código (TH.13) en el área de talento humano, la cual se podrá encontrar en los anexos de los documentos donde se evidencia que no existe ni cuenta con un modelo de evaluación para la satisfacción y cultura del talento humano, posterior a eso se realizó el planteamiento de estrategias y de esta manera el diseño del modelo de evaluación del clima organizacional, una vez creado se llevó a revisión y aprobación por parte de gerencia en la E.S.E Camu santa Teresita.

6.1 REVISIÓN Y/O APROBACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE LA ESE CAMU SANTA TERESITA

RESOLUCION No. 017

(06 de Enero de 2022)

POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESE CAMU SANTA TERESITA

El Gerente de la ESE CAMU Santa Teresita, en uso de sus facultades legales, constitucionales y las estatutarias conferidas por la Junta Directiva.

CONSIDERANDO

Que el clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de la organización. Está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica específicamente las características motivacionales del entorno de la entidad.

Que la encuesta de clima organizacional permite medir el nivel de satisfacción personal en general, y en el caso de la motivación se requiere de un trabajo de profundización con cada uno de los colaboradores y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo que aspectos son los que lo motivaron.

Que la Ley 100 de 1998, crea el sistema de seguridad social integral para Colombia, el cual está conformado por cuatro subsistemas que son: Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud, Sistema General de Riesgos Profesionales y Servicios Sociales Complementarios.

Que el Decreto 1227 de 2005 Art. 75 señala que es necesario mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral y que las entidades deberán para ello de unos programas previamente preestablecidos.

Que el Decreto 1083 de 2015 Art. 2.2.10.1 por el medio del cual se expide el decreto unico reglamentario del sector de funcion publica Artículo 2.2.10.1 consagra los programas de estímulos. Las entidades deberan organizar programas con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados.

Que se hace necesario adoptar en nuestra entidad un modelo de evaluación del clima organizacional, para medir el nivel de satisfacción y cultura del talento humano de la **E.S.E. CAMU SANTA TERESITA**.

En merito de lo anterior expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar para la **E.S.E CAMU SANTA TERESITA** de Lórica – Córdoba el MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, según el documento adjunto a la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santa Cruz de Lórica a los 6 días del mes de enero de 2022

LENIN DE JESUS DORIA BURGOS
GERENTE ESE CAMU SANTA TERESITA

	PROCEDIMIENTO PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA	Código: GH-AT013
		Versión: 01

7.0 RESULTADOS O LOGROS

MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA



CODIGO: GH-AT013

ELABORADO 6/01/2022

VERSION 01

ELABORO	REVISO	APROBO
----------------	---------------	---------------

ANA B. GARZON RUIZ PRACTICANTE	MONICA ANAYA PARDO AUDITOR DE CALIDAD	MONICA ANAYA PARDO AUDITOR DE CALIDAD
-----------------------------------	--	--

MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un entorno social donde se exhiben patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en una organización, (Argón 2013, parr. 3). También se puede contextualizar en un nivel de grupo, refiriéndose este, a las percepciones compartidas que producen ciertos comportamientos dentro de una unidad de trabajo. Las entidades u organizaciones son unidades sociales con un objetivo, este puede ser desde una atención al cliente hasta el cuidado de un paciente, en tal sentido, los colaboradores desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de la misión de la empresa, no solamente a contribuir, sino también a mantener un excelente ambiente laboral.

Por otro lado, la economía hoy en día ha venido creciendo a pesar de estar aun en pandemia, haciendo que las empresas comiencen a reinventarse y poder mejorar su producción, es por ello que, nace la necesidad en las empresas de desarrollar un modelo de evaluación del talento humano que permita desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas y superación, tanto de la empresa como del capital humano.

Esta investigación busca entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizacional tienen sobre el comportamiento dentro de la entidad, permitiendo estos, mejorar la eficacia y el alcance de los objetivos de cualquier empresa y en consecuencia, su principal activo sea el capital intelectual. Sin embargo, uno de los factores que influye es la deserción del talento humano, generando estos niveles de satisfacción no adecuadas.

Es por eso que esta investigación surge como una necesidad de emitir conceptos generales que requieren de un tratamiento especial, a fin de orientar los procesos relacionados con la consecución de metas y objetivos de la E.S.E Camú Santa Teresita, en el tema de clima organizacional, satisfacción y el desarrollo de su potencial humano y administrativo.

JUSTIFICACIÓN

El conocimiento y evaluación del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos al interior de la E.S.E Camú Santa Teresita, permitiendo además, presentar un propuesta para introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura administrativa, además de ser un indicador de la gestión al interior de la administración mediante claros diagnósticos sobre cómo están impactando las políticas, los procedimientos y los cambios que se implementan y como los perciben sus colaboradores. Esta retroalimentación aporta de manera significativa a los planes de acción, productividad y desarrollo e influye directamente en sus resultados. Adicionalmente se convierte en un instrumento clave para procesos de certificación de la calidad.

Por lo tanto nace la necesidad con esta investigación de diseñar un modelo de evaluación del clima organizacional para mejorar la satisfacción y cultura del personal y así reunir las condiciones que satisfagan las expectativas del personal que labora en la E.S.E Camú Santa Teresita, dando lugar a que no existan desmotivaciones en los empleados, deterioro de las relaciones interpersonales, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía al trabajo, inestabilidad emocional, pérdida de valores éticos y morales, desconfianza y falta de compañerismo, entre otros; aspectos que perjudican no solo el ambiente laboral interno, sino la prestación de servicios a los clientes y la imagen de la compañía.

Por tal motivo se puede reconocer la importancia de diseñar un modelo de evaluación que proporcione información acerca de los procesos que determinan los

comportamientos organizacionales que permite introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

Realizar un estudio que permita presentar un modelo de evaluación del clima organizacional en la E.S.E Camú santa teresita con el fin de identificar necesidades y al desarrollo de intervenciones para el mejoramiento del ambiente laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Aplicar una lista de chequeo de evaluación del clima organizacional para conocer el grado de satisfacción del personal de la E.S.E Camú santa teresita.
- Evaluar los resultados de la implementación del modelo de evaluación del clima organizacional para mejorar la satisfacción y cultura del personal de la E.S.E Camú Santa Teresita.
- Consultar referencias bibliográficas relacionadas con satisfacción y cultura del personal con el fin de actualizar con normatividad vigente el documento de modelo de evaluación de clima organizacional de la E.S.E Camú santa teresita.

BENEFICIOS QUE CONLLEVA

- Aportes y herramientas que le permitan a la E.S.E Camú santa teresita, realizar la intervención necesaria para mejorar o solucionar la problemática que se haya detectado.

- Análisis de las percepciones del ambiente de las organizaciones que tienen sus miembros, lo cual brinda herramientas a los directivos para mejorar el bienestar de sus colaboradores.
- Incremento de la productividad o servicios prestados por la entidad a los ciudadanos o usuarios internos y externos.
- Mejoramiento continuo como objetivo de la calidad.
- Capacitaciones anuales al personal nuevo y antiguo.

ALCANCE

Este modelo aplica para identificar, medir y controlar los factores que influyen de manera positiva y negativa en el escenario laboral, favoreciendo el clima de los trabajadores que forman parte de la E.S.E Camú santa teresita, de tal manera que permita a la entidad buscar estrategias mediante un constante seguimiento y monitoreo de las necesidades encontradas.

DEFINICIONES

Clima organizacional o laboral: Ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Estructura organizacional: Aspectos relacionados con las normas de la institución, la autoridad, la responsabilidad, la distribución del trabajo y las relaciones con las demás áreas de la empresa.

Condiciones de trabajo: Percepción de la comodidad y seguridad del sitio de trabajo y de contar con las herramientas necesarias para el logro de una buena labor.

Lugar de trabajo: Cualquier espacio físico en el que se realizan las actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Objetivo de la medición: Hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional.

Liderazgo: La forma como se percibe la relación con los superiores y el tipo de comunicación existente.

Desarrollo humano: Oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Condiciones laborales: Selección de personal, retribución por la labor realizada, por los logros conseguidos, la estabilidad laboral y la valoración justa del desempeño.

Factores organizacionales: Entendidos como aquellos elementos de la organización que se consideran influenciadores directos de la motivación y el desempeño de los empleados y que afectan la consecución de los objetivos organizacionales.

Comportamiento organizacional: Manera en que las personas de forma individual y grupal actúan en las organizaciones.

Competencia laboral: Atributos personales y aptitudes demostradas para aplicar conocimientos y habilidades.

Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

Factor de riesgo: Es todo elemento que tiene el potencial de producir lesiones a los trabajadores y daños en las instalaciones. La probabilidad de un incidente depende de la eliminación del elemento agresivo.

MARCO LEGAL

Tabla 3

Marco legal

N°	NORMA	EMITE	OBJETO
1	Ley 100 de 1993	Congreso de la República de Colombia.	Por el cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral para Colombia, el cual está conformado por cuatro subsistemas que son: Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud, Sistema General de Riesgos Profesionales y Servicios Sociales Complementarios.
2	Resolución 4445 de 1996	Ministerio de Salud.	Por el cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del título IV de la ley 09 de 197, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), para garantizar que se proteja la salud de sus trabajadores, de los usuarios y de la población en general.

N°	NORMA	EMITE	OBJETO
3.	Decreto 1083,2015, Art.2.2.10.1	Presidente de la Republica de Colombia.	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. ARTÍCULO 2.2.10.1 Programas de estímulos. Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social.
4.	Resolución 0312(Decreto 1567 de 1998, Art. 2.2.10.7)	Presidente de la Republica de Colombia.	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
5	Decreto 1567 de 1998	Ministerio del trabajo	Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas

Nota: Elaboración propia

RESPONSABLE

- Coordinación del grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Dirección Administrativa de Talento Humano.
- Gerencia.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.
- Informe de medición y evaluación de riesgo psicosocial y clima laboral.
- Plan de intervención del Sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial.
- Autodiagnostico de gestión estratégica del talento humano MIPG.
- Desarrollo humano organizacional.
- Procedimiento para la gestión del clima laboral.
- Procedimientos para el diagnostico y mejorar del clima organizacional.
- Procedimientos de calidad.
- Informe de resultados de la medición de clima organizacional.

MODELO DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El diseño, aplicación de encuestas y posterior elaboración del plan de acción del proceso de evaluación de la satisfacción y cultura del personal, requiere del compromiso del Gerente y Área de Talento Humano ejecutivos de la entidad, para que, de esta manera, el estudio no quede simplemente en un documento, sino que logren realizarse los planes de acción definidos.

Pasos	PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
	Capacitación	Adecuación de encuesta de Clima Laboral	Aplicación de encuestas.	Resultados.	Priorización de aspectos y elaboración del Plan de acción

Productos	Directivos y personal capacitado e informado del proceso.	Encuesta de Clima Laboral afinada	Encuestas aplicadas a todo el personal de la organización	Tabulación y resultados de la encuesta	Aspectos priorizados y elaboración\ del Plan de acción
------------------	---	-----------------------------------	---	--	--

PASO 1:

- **Capacitación.**

Este primer paso debe incluir al personal Directivo y a los Colaboradores de la E.S.E Camú Santa Teresita.

Es necesario como primer paso realizar un pequeño taller de capacitación, cuyo objetivo es mostrar los temas que intervienen en la problemática del comportamiento organizacional, es decir; la diferencia de la satisfacción y motivación del personal, las consecuencias de la aplicación de las encuestas de Clima Laboral, las expectativas que genera en los colaboradores, la necesidad de llevar a cabo los planes de acción. La importancia de este taller se centra también en solicitar el apoyo y compromiso de todo el personal a lo largo del proceso completo.

PASO 2:

- **Adecuación de Encuesta de Clima Laboral.**

Para este segundo paso se debe contar con el equipo responsable de hacer la medición del clima laboral en la E.S.E Camú Santa Teresita. Cabe destacar que el equipo debe tener un conocimiento previo y acumulado de los principales temas que aquejan al personal. Como su nombre lo dice en este paso se debe hacer la adecuación de la encuesta de Clima Laboral, para lo cual es necesario tomar un modelo de encuesta de este tipo y que aborda los principales aspectos a evaluar.

Se debe de tener en cuenta que las preguntas que se realicen no creen expectativas sobre aspectos que no está dispuesta a cambiar la empresa. Una vez desarrollada la encuesta debe probarse el entendimiento de las preguntas con el personal, para lo cual se puede aplicar la encuesta en una pequeña muestra. La encuesta debe estar en términos claros y sencillos pues finalmente ésta encuesta será aplicada a todo el personal

PASO 3.

- **Aplicación de la Encuesta Clima Laboral.**

El tercer paso también involucra como responsable al equipo encargado de la medición, pero además participan todos los colaboradores de la entidad. Es la aplicación de la encuesta de clima laboral a todo el personal, para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La encuesta deberá ser anónima para asegurar la confiabilidad de los resultados, para ello se requiere de un mecanismo para asegurar tal anonimato, por ejemplo, la elaboración de ánforas para depositar las encuestas.
- Se debe contar con un ambiente agradable y tranquilo para la realización de la encuesta.
- Debe realizarse en una fecha en la que no haya alguna variable que pueda intervenir en los resultados, por ejemplo, si se realiza la encuesta después de alguna fiesta realizada por la organización o luego de un recorte de personal, ya que los resultados se verían sesgados por estos eventos.

Adicionalmente a los resultados generales de la organización en cada uno de los aspectos evaluados, se puede medir específicamente cómo se encuentra el clima laboral por agencia o área, colocando una urna por cada agencia o área de tal manera que al final se tenga resultados globales y por áreas. Esta

precisión de hallar el clima laboral por área permitirá realizar planes de acción más específicos.

PASO 4:

Resultados.

Se requiere la actuación exclusiva del equipo encargado de la medición. Una vez realizada la encuesta se deberá procesar los resultados a nivel de la organización y por áreas o agencias. Aquí es importante señalar las preguntas que mostrarán el nivel de satisfacción general son: ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la entidad? y ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la entidad?, en base a estas dos preguntas se evalúa de manera integral la satisfacción con la organización. Las demás preguntas permitirán medir los demás factores que se están evaluando de manera específica.

PASO 5:

- **Priorización.**

El quinto y último paso consiste en priorizar y establecer planes de acción, para ello es necesario involucrar a todos los niveles de colaboradores de la organización. Para establecer y priorizar planes de acción no basta con los resultados de la encuesta de clima laboral, puesto que la encuesta no define los aspectos que el personal considera más relevante, por lo que, luego de la encuesta y antes de realizar los planes de acción se debe profundizar respecto a ello. Entonces se procederá a identificar cuáles serían los aspectos sobre los que se va a realizar los planes de acción mediante tres tipos de metodología.

- Entrevistas
- Reuniones de grupos focales,

- Por medio de una encuesta de salida (solo al personal que se retira voluntariamente). En dichas entrevistas o encuesta se les solicitará que cuenten problemas reales, quejas frecuentemente escuchadas, etc.

En base a la información relevada se procederá a contabilizar la frecuencia de cada uno de los aspectos y de ésta manera priorizar sobre qué aspectos se realizará el(los) plan(es) de acción. Es importante recordar que las encuestas de clima laboral solo miden el grado de satisfacción en cada aspecto, más no el grado de importancia de uno u otro aspecto.

Para tener en cuenta:

Es importante que los jefes tengan la necesidad de reconocer oralmente a sus subalternos cuando hacen un buen trabajo. Finalmente, para mejorar la comunicación, el sentido de pertenencia y el involucramiento que tienen los trabajadores de las áreas de la entidad.

DESARROLLO Y DESCRIPCION

Tabla 5

Descripcion de procedimientos del clima organizacional

	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA E.S.E. CAMU SANTA TERESITA.</p>	CÓDIGO: GH-ATO13
		FECHA: 6/01/2022
		VERSIÓN: 01

OBJETIVO: Realizar un estudio de evaluación del clima organizacional en la E.S.E Camú Santa Teresita con el fin de identificar necesidades que permitan el desarrollo de intervenciones para el mejoramiento del ambiente laboral.

PROCESO AL QUE PERTENECE: CLIMA ORGANIZACIONAL

No. ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Socialización del plan de medición del clima laboral en la E.S.E Camú Santa Teresita	Se realizará una reunión con los responsables a cargo y participantes para dar a conocer los objetivos, el alcance y finalidad de la evaluación del clima laboral.	Coordinación del grupo de Seguridad y Salud en el trabajo/ Área de talento humano / Gerencia	Correo electrónico institucional Fotos o registro de asistencias.
2	Aceptación y diligenciamiento del consentimiento informado	Se realizara y socializara la entrega del consentimiento informado en la entidad.	Coordinación del grupo de Seguridad y salud en el trabajo/Área de talento humano/ gerencia	Correo electrónico institucional Archivo documental de consentimientos informados
3	Aplicación del instrumento de medición	Se expondrán las acciones realizadas desde el proyecto de mejoramiento del clima organizacional y explicar el procedimiento para la aplicación del instrumento y desarrollar la encuesta al personal.	Coordinación del grupo de Seguridad y Salud en el trabajo/Área de talento humano	Formato de asistencia Diapositivas para socializar el procedimiento Registro fotográfico

4	Análisis de los resultados obtenidos	Se analizará cuantitativa y cualitativamente los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento.	Coordinación del grupo de Seguridad y Salud en el trabajo / Área de talento humano/gerencia	Informe de medición y evaluación de clima organizacional
5	Socialización de los resultados	Se comunicarán los resultados obtenidos y se tomarán oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas. se comunicará a las dependencias y comités pertinentes el informe general de medición y evaluación clima organizacional.	Coordinación del grupo de Seguridad y Salud en el trabajo, Área talento humano/ gerencia	Correos institucionales Publicación en la página web institucional
6	Establecimiento de los planes de intervención	Se definirán las acciones específicas que permitan crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano. Se presentaran a la comisión de personal el resultado de las acciones tomadas sobre el clima laboral para mejorar los aspectos crítico arrojados.	Coordinación del grupo de Seguridad y Saluden el trabajo/ Área de talento humano	Plan de intervención de vigilancia del clima laboral

7	Realización del seguimiento para la mejora continua	se sugiere reducir los factores que afectan el clima laboral de la entidad y mitigarán a tiempo las acciones emanadas de conductas inapropiadas dentro de los ejercicios laborales de los colaboradores de la E.S.E Camú santa teresita.	Coordinación del grupo de Seguridad y Saluden el trabajo/ Área de talento humano	Informe de seguimiento del Plan de Acción, Reuniones.
---	---	--	--	--

Nota: Elaboración propia

CONTROLES OPERACIONALES

Tabla 5

Controles operacionales

MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	EVIDENCIA (Formatos, documentos, etc.).
Seguimiento para la mejora continua	Semestral	Coordinación del grupo de Seguridad y Saluden el trabajo/ Área de talento humano	Informe de seguimiento del Plan de Acción
Establecimiento de los planes de intervención	Anual	Coordinación del grupo de Seguridad y Saluden el trabajo/ Área de talento humano	Plan de intervención sistema de vigilancia del clima laboral.

Nota: Elaboración propia

FLUJOGRAMA

Figura 3

Flujograma procedimientos del clima organizacional



Nota: Elaboración propia

FORMATO DE ENCUESTA CLIMA LABORAL DIRIGIDA A LA E.S.E CAMU SANTA TERESITA.

La información recogida a través de este cuestionario ayudará a mejorar la gestión empresarial. Su participación es totalmente voluntaria. Se le agradece por anticipado por su colaboración.

Escala evaluadora

1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

Comunicación

1. ¿Cómo calificaría la comunicación interna en la E.S.E Camú Santa Teresita desde la Gerencia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Cómo calificaría la comunicación entre compañeros de la E.S.E Camú Santa Teresita?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Es oportuna los cambios y actualización de los procedimientos de la entidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Organización

1. De acuerdo con la escala que se presenta, ¿Cómo consideraría la E.S.E Camú Santa Teresita como una opción de trabajo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Cómo evaluaría la capacitación en los procedimientos y funciones a desempeñar en la E.S.E Camú Santa Teresita?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. La entidad contribuye a mi crecimiento personal y profesional:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Liderazgo

1. ¿Cómo consideras el trabajo en equipo en la E.S.E Camú Santa Teresita?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Cómo es la influencia que tiene la empresa sobre ti y tu familia?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Son claras las responsabilidades y roles al interior del grupo de trabajo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Condiciones de Trabajo

1. El tipo de vinculación laboral lo satisface:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. El ambiente físico donde trabajo es adecuado y cómodo en términos generales (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.):

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Cómo es la dotación de materiales de trabajo en la E.S.E Camú Santa Teresita? :

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Motivación

1. ¿Cómo es el reconocimiento de las directivas por su responsabilidad en el trabajo?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. ¿Qué le parecen los programas de bienestar que ofrece la empresa para usted?:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. ¿Cómo son las actividades de recreación que realiza el personal encargado?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. ¿Cómo consideraría los beneficios de salud?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Trato

1. ¿Cómo es el trato de las personas de cargos superiores y de la dirección para coordinar el trabajo y solicitar la ejecución de tareas específicas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8.0 CONCLUSIONES

El modelo de evaluación del clima organizacional en la E.S.E Camú santa teresita busca promover mediante acciones de mejora que contribuyan a elevar y optimizar el nivel de calidad laboral, lo que permitirá brindar a los colaboradores o clientes internos, una atención eficaz y eficiente, conforme a lo exijan las necesidades.

El modelo de evaluación basado en el clima organizacional que percibe el personal de la entidad tiene un efecto significativo y positivo sobre los niveles de la satisfacción laboral; es decir, a mejor clima organizacional, mejor será el nivel de satisfacción laboral, lo que permitirá incrementar su productividad.

Por tal razón este proyecto resulta útil y clave identificar él porque es importante manejar o mantener un ambiente laboral propicio en al área de trabajo, ya que como eje fundamental ayuda a promover efectivamente el desarrollo de las labores y manejo de escenarios y esto se ve reflejado en el actuar y la razón de ser de la E.S.E Camú, cabe resaltar que para lograr un trabajo excelente hay que basarse en las mejoras a seguir, y es por ello que la implementación de estrategias cognitivas, educativas y colaborativas ayudan llevar a cabo el direccionamiento estratégico en las organizaciones.

9.0 RECOMENDACIONES

Un modelo de evaluación de talento Humano basado en el clima organizacional se constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo en la entidad E.S.E Camú Santa Teresita.

- Como recomendaciones se sugiere realizar talleres de clima organizacional, donde se puedan evidenciar de forma práctica como se puede mejorar y mantener un clima laboral excelente para conseguir mejores resultados.
- Realizar capacitaciones a la hora de contratar al empleado, donde les exponga las funciones que debe ejercer y así lograr sentido de pertenencia en cada uno de ellos.
- Acrecentar el trabajo en equipo mediante capacitaciones continuas en periodos determinados.
- Plantear el siguiente plan de acción a ser implementado por la gerencia y área de recursos humanos:
- Mantener comunicaciones periódicas que respalden la importancia de los colaboradores en la empresa y realizar actividades (convivios, celebraciones, etc.) que demuestren el valor que tienen los colaboradores para la empresa.
- Realizar reuniones semestrales en donde se comente el desempeño general de la empresa, los objetivos de calidad con relación a la satisfacción de los clientes y la importancia del compromiso de todos para lograr las metas.
- Llevar a cabo actividades que generen orgullo a las personas colaboradoras por las funciones desempeñadas en la empresa. Por ejemplo, pedirles a los clientes que comenten las características que aprecian de la ESE Camú Santa Teresita para compartir el mensaje a los trabajadores.
- Generar una campaña que mejore la identificación del colaborador para con la empresa. Esto puede lograrse con frases que fomenten conceptos las cuales pueden colocarse en las zonas comunes y visibles

- Realizar actividades dirigidas a fomentar el trabajo en equipo, con el cual se busca poner en práctica lo que necesita un equipo para tener éxito en su trabajo colectivo. Con la implementación de esta propuesta de mejora del clima laboral en la E.S.E Camu santa teresita, se espera ayudar a la administración en su proceso de reestructuración organizacional y mejora del ambiente laboral.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argón, S. (2013). Modelo Para Evaluar El Clima Organizacional De Innovación Desde La Perspectiva De Grupos De Trabajo. Obtenido de: <http://www.chi.itesm.mx/investigacion/wpcontent/uploads/2013/11/HUM12.pdf>

Puche Morales CR. (2016). Análisis funcional de puestos de trabajo del área administrativa e implementación de programa de seguridad y salud en el trabajo en la E.S.E camu santa teresita de lórica, Córdoba. [Especialización en gerencia en seguridad y salud en el trabajo, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/161/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=La%20ESE%20CAMU%20Santa%20Teresita,patrimonio%20independiente%20y%20personer%C3%ADa%20jur%C3%ADica>

Porter, M. (1985). Ventaja Competitiva (Creación y sostenimiento de un desempeño superior). Editorial CECSA.

Porter, M. (1990). La ventaja competitiva de las naciones. Vergara. Buenos Aires. Argentina.

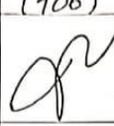
Rada, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ITEM. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79801108.pdf>

Rossini, L. (2004). Paradigma. Modos de Producción del Conocimiento. Imaginario Social. Obtenido de:
<https://www.monografias.com/trabajos16/paradigmas/paradigmas>

Suarez, Y. y Villareal, S. (2009). Evaluación De La Satisfacción Laboral Del Personal Con Vinculación Directa E Indirecta En Initec Ltda Y Su Incidencia En La Misma. Obtenido de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0055129.pdf>

11. ANEXOS

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PROCESOS EN EL AREA DE TALENTO HUMANO.

INFORMACIÓN GENERAL						
Nombre de la empresa: E.S.E Camú Santa Teresita		NI	<input checked="" type="checkbox"/>	CC	<input type="checkbox"/>	No. 8120014233-2
Actividad Económica	Entidad Prestadora servicios de salud					
Dirección	recursos humanos@ese camusanta-teresita.		Teléfono (a)		FAX 7731763 (106)	
Correo electrónico	Diagonal 22 A N° 20-42 Bar. Alto Kennedy Lorica-Córdoba		Nombre del encargado del área de Talento Humano.			Cargo del encargado: jefe de talento humano
Ciudad/Municipio	Lorica		Departamento		Córdoba	

	REQUERIMIENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1	Existen procesos para identificar y responder a las necesidades del talento humano de la organización consistentes con los valores, la misión y la visión de la organización.		X		
2	Existe un proceso para la planeación del talento humano.		Y		
3	La asignación del talento humano (número y el tipo de profesionales, auxiliares o tecnólogos necesarios) responde a la planeación y a las fases del proceso de atención.	X			
4	La institución tiene definido el programa	X			

	de inducción de personal (nuevos colaboradores contratados, trabajadores de empresas subcontratadas, personal en formación o entrenamiento)	X			
5	Existe un proceso para garantizar que el talento humano de la institución, profesional y no profesional, tenga la competencia para las actividades a desarrollar. Estas competencias también aplican para los servicios contratados con terceros y es responsabilidad de la organización contratante la verificación documentada de dichas competencias.	X			
6	Existe un mecanismo diseñado, implementado y monitoreado sistemáticamente para verificar antecedentes, credenciales y se determinan las prerrogativas de los colaboradores de la organización.		X		
7	Existe un proceso diseñado, implementado y evaluado de educación, capacitación y entrenamiento permanente que		X		

	promueve las competencias del personal de acuerdo con las necesidades identificadas en la organización.				
8	La organización promueve desarrolla y evalúa una estrategia de comunicación efectiva (oportuna, precisa, completa y comprendida por parte de quien la recibe) entre las unidades funcionales		X		
9	La organización cuenta con un proceso sistemático para evaluar periódicamente la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional		X		
10	Se incentiva y respeta la opinión de los colaboradores	X			
11	A partir de los resultados evaluados se generarán planes de mejoramiento, los cuales serán seguidos en el tiempo para verificar su cumplimiento		X		
12	En la gestión del talento humano se analiza, promueve y gerencia la transformación cultural institucional.		X		
13	Las decisiones tomadas con respecto a la solución de	X			

problemas son ágiles y coherentes servicios				
--	--	--	--	--

NOTA: Cabe resaltar en la E.S.E Camú santa teresita no cuenta con un modelo de evaluación del clima organizacional.