



## INFORME DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON – HUILA

Garzón, 12 de diciembre de 2025

**OBJETIVO:** Evaluar y comprender el ambiente laboral de la ESE Hospital San Vicente de Paúl mediante la medición de la percepción del personal en dimensiones clave como liderazgo, comunicación interna, relaciones interpersonales y satisfacción laboral. Lo anterior con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan diseñar planes de acción estratégicos para fortalecer la cultura organizacional y el bienestar de los colaboradores.

**PERIODO:** Vigencia 2025

### **NORMATIVIDAD:**

- **Decreto 1083 de 2015** (Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública): Establece que las entidades deben implementar programas de bienestar social que incluyan la medición del clima organizacional como base para mejorar la calidad de vida laboral.
- **Resolución 2646 de 2008** (Ministerio de la Protección Social): Define las responsabilidades para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial, los cuales están directamente vinculados con el clima laboral.
- **Ley 909 de 2004:** Regula el empleo público y la gerencia pública, enfatizando la importancia de la profesionalización y el bienestar del talento humano para el cumplimiento de los fines del Estado.
- **Decreto 1567 de 1998:** Crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos, donde la medición del clima es un insumo fundamental para orientar los incentivos y planes de formación.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - Dimensión de Talento Humano:** El clima organizacional es un requerimiento técnico para el seguimiento y evaluación de la gestión del talento humano en entidades públicas.

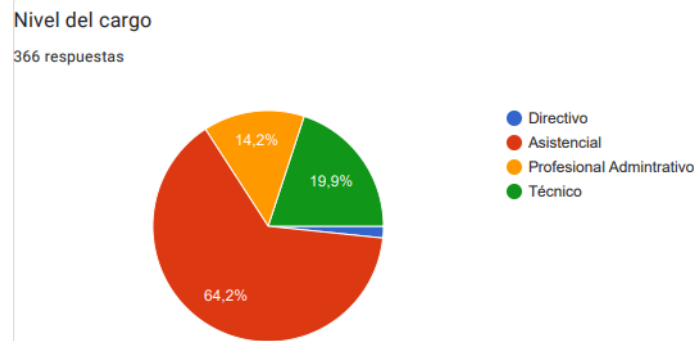
### **DIAGNOSTICO:**

- La encuesta analizada recolectó **366 respuestas**.
- El **64.2%** del personal es de nivel asistencial.
- Existe un alto sentido de pertenencia, ya que el **98.9%** conoce la misión, visión y valores de la entidad.
- Se identificó una oportunidad de mejora en la dotación de recursos, ya que el **56.8%** siente que solo "casi siempre" cuenta con lo necesario para su labor.

La encuesta contó con **366** respuestas.

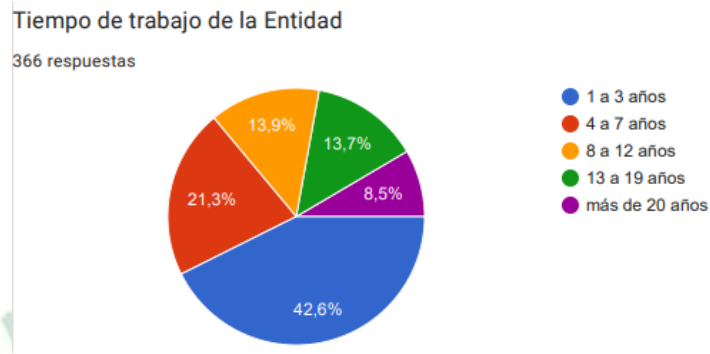
### **Figura 1**

En cuanto al nivel de cargo, el 64.2% se identifica como Asistencial, seguido por el 19.9% que son Profesionales o Técnicos, y el 14.2% que son Directivos.



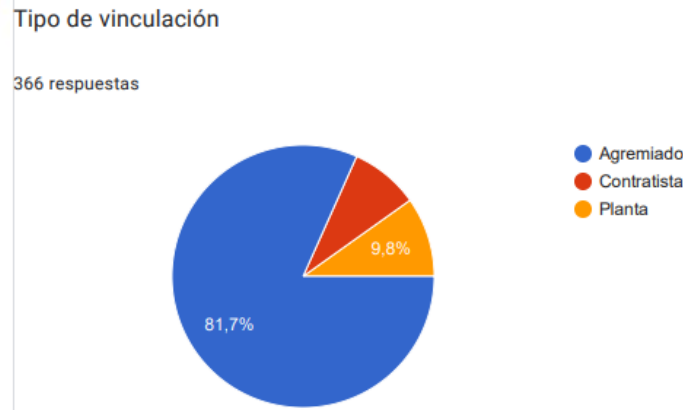
**Figura 2**

La mayoría de los participantes (42.6%) han trabajado en la entidad por un periodo de 1 a 3 años.



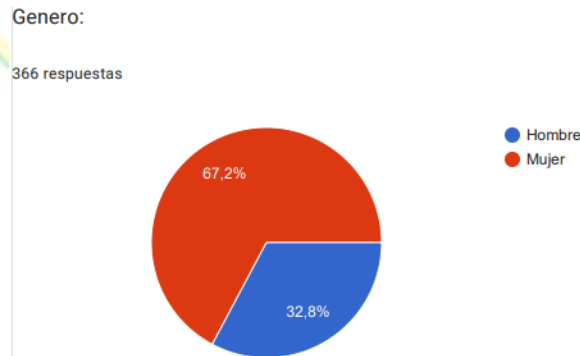
**Figura 3**

El 81.7% de los empleados tiene un contrato o es contratista.



**Figura 4**

El 67.2% de los encuestados son mujeres.

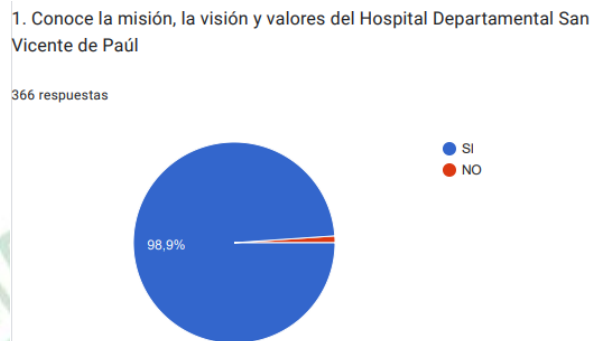


**Figura 5**

La imagen muestra los resultados de la pregunta: "Conoce la misión, la visión y valores del Hospital Departamental San Vicente de Paúl". Se recibieron 366 respuestas.

- 98.9% de los encuestados respondieron "Sí".
- 1.1% de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son **excepcionalmente positivos**. La abrumadora mayoría de los empleados conoce la misión, visión y valores de la institución, lo cual es fundamental para una cultura organizacional sólida y unificada. Esto demuestra un alto grado de alineación y un activo invaluable para la empresa.



#### Plan de Mejora

Aunque los resultados son casi perfectos, el plan de mejora se centra en **mantener este alto nivel de claridad** y en entender las razones de ese pequeño porcentaje que no la tiene.

#### Acciones Inmediatas

- **Celebrar el logro:** Comunica este excelente resultado a toda la organización. Reconocer el alto nivel de alineación y compromiso puede reforzar la moral y la cultura.
- **Evaluar la brecha de conocimiento:** A través de un canal confidencial, investiga por qué el 1.1% no tiene claridad. Esto podría revelar problemas en la comunicación de valores a ciertos departamentos o en la integración de nuevos empleados.

#### Acciones a Largo Plazo

- **Reforzar la comunicación de valores:** Asegúrate de que la misión, visión y valores se comuniquen y se repitan regularmente en todos los niveles. Esto puede ser a través de reuniones, boletines internos y la vinculación de los objetivos personales con los institucionales.
- **Integrar los valores en el proceso de incorporación:** Asegúrate de que los nuevos empleados reciban una explicación completa de la visión, misión y valores de la organización desde el primer día.

#### Figura 6

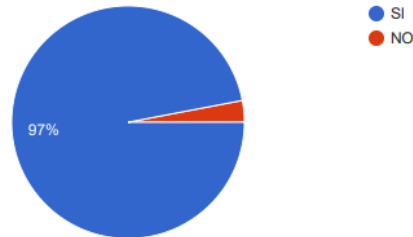
La imagen muestra los resultados de la pregunta #2: "¿Tiene claridad de los objetivos institucionales?". Se recibieron 366 respuestas.

- **97%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **3%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son **excepcionalmente positivos**. La abrumadora mayoría del personal entiende claramente los objetivos de la institución, lo cual es fundamental para alinear los esfuerzos individuales con la visión y misión de la organización. Esto es un activo muy valioso que impulsa el éxito.

2. ¿Tiene claridad de los objetivos institucionales?

366 respuestas



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son casi perfectos, el plan de mejora se centra en **mantener este alto nivel de claridad** y en entender las razones de ese 3% que no la tiene.

### Acciones Inmediatas

- **Celebrar el logro:** Comunica este excelente resultado a la organización. Reconocer el alto nivel de alineación y compromiso puede reforzar la moral y la cultura.
- **Evaluar la brecha de claridad:** A través de un canal confidencial, investiga por qué el 3% no tiene claridad. Esto podría revelar problemas en la comunicación de objetivos a ciertos departamentos o en la integración de nuevos empleados.

### Acciones a Largo Plazo

- **Reforzar la comunicación de objetivos:** Asegúrate de que los objetivos institucionales se comuniquen y se repitan regularmente en todos los niveles. Esto puede ser a través de reuniones, boletines internos y la vinculación de los objetivos personales con los institucionales.
- **Integrar la claridad en los procesos de incorporación:** Asegúrate de que los nuevos empleados reciban una explicación completa de la visión, misión y objetivos de la organización desde el primer día.

### Figura 7

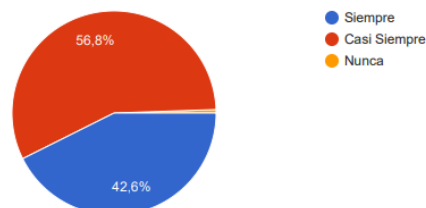
La imagen muestra los resultados de la pregunta: "Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente". Se recibieron 366 respuestas.

- **42.6%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **56.8%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **0.6%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Estos resultados indican que la mayoría del personal no siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente. Más de la mitad de los empleados (**56.8%**) siente que a veces le faltan recursos. Esto podría ser un obstáculo para la productividad, la calidad del trabajo y la moral del equipo.

3. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente.

366 respuestas



### Plan de mejora

Para abordar la falta de recursos, se propone un plan de acción conciso enfocado en la mejora de la gestión de inventario y la comunicación.

#### Acciones Inmediatas

- **Realizar un inventario de recursos:** Evaluar los recursos disponibles y compararlos con las necesidades de cada área. Esto podría revelar brechas y necesidades específicas.
- **Establecer un sistema de solicitud de recursos:** Crea un canal para que los empleados soliciten los recursos que necesitan de manera clara y eficiente.

#### Acciones a Largo Plazo

- **Optimizar la gestión de recursos:** Utiliza los datos del inventario para optimizar la distribución de los recursos.
- **Integrar la adquisición de recursos en la planificación de proyectos:** Asegúrate de que los recursos necesarios para cada proyecto se planifiquen y adquieran con anticipación para evitar retrasos y cuellos de botella.

### Figura 8

La imagen muestra los resultados de la pregunta #4: "En mi área mantenemos las prioridades para el desarrollo del trabajo". Se recibieron 366 respuestas.

- **66.4%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **33.6%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **0%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Estos resultados indican que si bien una gran parte de los empleados siente que las prioridades son claras, un tercio de la fuerza laboral (**33.6%**) no lo percibe de manera consistente. Esta falta de consistencia en la claridad de las prioridades puede llevar a una mala asignación de recursos, retrasos en los proyectos y una disminución en la productividad general.



### Plan de Mejora

Para aumentar la claridad y consistencia en el establecimiento de prioridades, se propone un plan de acción conciso enfocado en la mejora de la comunicación y la organización.

#### Acciones Inmediatas

- **Establecer un sistema de priorización:** Los líderes de equipo deben establecer un método claro para definir y comunicar las prioridades del trabajo. Esto puede ser a través de reuniones semanales o un documento compartido que se actualice con regularidad.
- **Fomentar la comunicación abierta:** Animar a los empleados a preguntar sobre las prioridades si no están claros, sin miedo a ser juzgados.

#### Acciones a Largo Plazo

- **Implementar herramientas de gestión de proyectos:** Utilizar herramientas que permitan a los equipos visualizar las tareas, asignar prioridades y realizar un seguimiento del progreso de forma transparente.
- **Capacitar a los líderes:** Proporcionar capacitación a los gerentes para que sean más efectivos en la comunicación de las prioridades y en la resolución de los problemas que surgen al cambiar los objetivos.

Figura 9

La imagen muestra los resultados de la pregunta #5: "Considero que mis funciones están claramente determinadas". Se recibieron 366 respuestas.

- **96.4%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **3.6%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son muy positivos. Indican que casi la totalidad de los empleados tiene una comprensión clara de sus funciones y responsabilidades. Esto es un activo invaluable para la organización, ya que reduce la ambigüedad y fomenta la eficiencia y la productividad.



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener este alto nivel de claridad y en entender las preocupaciones del pequeño grupo que no lo siente de la misma manera.

### Acciones Inmediatas

- **Celebrar el logro:** Comunica este excelente resultado a toda la organización. Es importante reconocer que la claridad de los roles es un activo y que se ha logrado gracias al esfuerzo colectivo.
- **Investigar la insatisfacción:** Ofrece un canal de comunicación confidencial para que el 3.6% de los empleados que se sienten inseguros de sus funciones puedan expresar sus preocupaciones. Esto podría revelar problemas con la capacitación, la asignación de tareas o la falta de claridad en roles específicos.

### Acciones a Largo Plazo

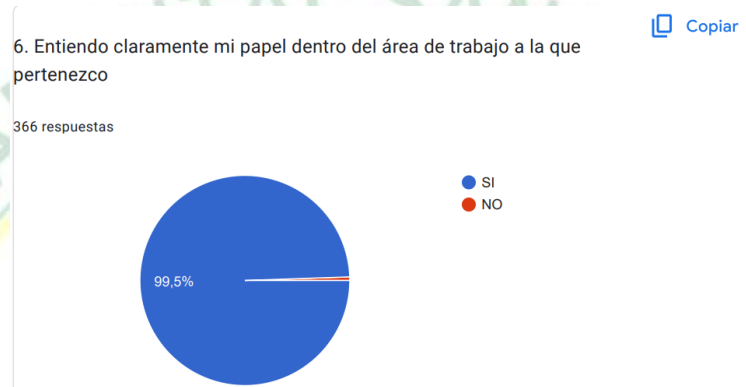
- **Documentar los roles y responsabilidades:** Si no existen, crea descripciones de trabajo detalladas y accesibles para todos. Esto puede servir como una referencia para nuevos empleados y para los que ya están en la empresa.
- **Proporcionar capacitación en la comunicación:** Fomenta la capacitación de los líderes para que se aseguren de que las responsabilidades de sus equipos sean claras y que el personal sepa a quién acudir con preguntas.

Figura 10

La imagen muestra los resultados de la pregunta: "Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco". Se recibieron 366 respuestas.

- **99.5%** de los encuestados respondieron "**Sí**".
- **0.5%** de los encuestados respondieron "**No**".

Estos resultados son casi perfectos. Indican que prácticamente todo el personal tiene una comprensión clara de sus roles y responsabilidades en sus respectivas áreas. Esto es un indicador crucial de la efectividad en la comunicación, la claridad organizacional y la eficiencia de los procesos de incorporación.



#### Plan de mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener este alto nivel de claridad y en entender las preocupaciones del pequeño grupo que no lo siente de la misma manera.

##### 1. Acciones Inmediatas

- **Celebrar el logro:** Comunica este excelente resultado a toda la organización. Es importante reconocer que la claridad de los roles es un activo y que se ha logrado gracias al esfuerzo colectivo.
- **Investigar la insatisfacción:** Ofrece un canal de comunicación confidencial para que el 0.5% de los empleados que se sienten inseguros de sus roles puedan expresar sus preocupaciones. Esto podría revelar problemas con la capacitación, la asignación de tareas o la falta de claridad en roles específicos.

##### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Documentar los roles y responsabilidades:** Si no existen, crea descripciones de trabajo detalladas y accesibles para todos. Esto puede servir como una referencia para nuevos empleados y para los que ya están en la empresa.
- **Proporcionar capacitación en la comunicación:** Fomenta la capacitación de los líderes para que se aseguren de que las responsabilidades de sus equipos sean claras y que el personal sepa a quién acudir con preguntas.

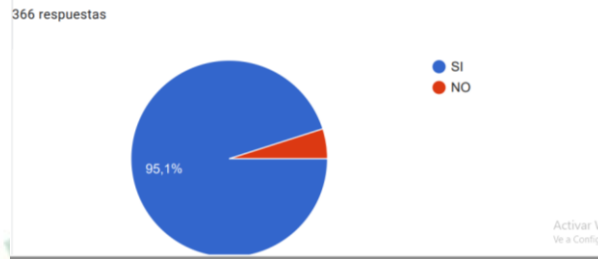
FIGURA 11

La imagen muestra los resultados de la pregunta #7: "Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades". Se recibieron 366 respuestas.

- **95.1%** de los encuestados respondieron "**Sí**".
- **4.9%** de los encuestados respondieron "**No**".

Estos resultados son muy positivos e indican que una abrumadora mayoría de los empleados se siente bien ubicado en sus roles. Esto sugiere que los procesos de contratación y asignación de personal son efectivos y que los empleados sienten que sus habilidades son valoradas y utilizadas adecuadamente en su trabajo.

7. Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener este alto nivel de confianza y en entender las preocupaciones del pequeño grupo que no se siente bien ubicado en su cargo.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Celebrar el éxito:** Comunica este excelente resultado a la organización. Esto refuerza el sentimiento de competencia y la confianza en los procesos internos.
- **Investigar la insatisfacción:** Ofrece un canal de comunicación confidencial para que el 4.9% de los empleados que se sienten mal ubicados puedan expresar sus preocupaciones. Esto podría revelar problemas con la capacitación, la asignación de tareas o simplemente una falta de comunicación en roles específicos.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Fomentar la movilidad interna:** Promueve la movilidad interna, lo que permite a los empleados explorar nuevos roles dentro de la organización que se alineen mejor con sus intereses o habilidades.
- **Invertir en desarrollo profesional:** Ofrece capacitación continua para que los empleados no solo mantengan sus habilidades, sino que también desarrollen nuevas que les permitan crecer dentro de la empresa

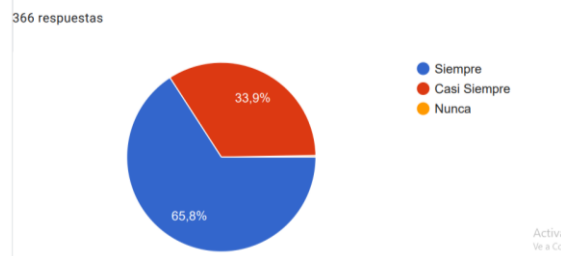
### FIGURA 12

La imagen muestra los resultados de la pregunta: "Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente". Se recibieron 366 respuestas.

- **65.8%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **33.9%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **0.3%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Estos resultados indican que, si bien la mayoría del personal siente que la comunicación es clara, un **33.9%** significativo no lo siente de manera consistente. Esto sugiere que las instrucciones de trabajo, los objetivos y las expectativas no siempre son comunicados de manera efectiva o a tiempo. La falta de claridad puede llevar a errores, a una duplicación de esfuerzos y a un aumento de la frustración.

8. Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente



### Plan de mejora

Para mejorar la claridad y la comunicación, se propone un plan de acción conciso enfocado en la mejora de los procesos de comunicación.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Establecer un sistema de comunicación de objetivos:** Asegúrate de que los líderes comuniquen los objetivos y las expectativas de cada tarea de manera clara y concisa al inicio de cada proyecto.
- **Fomentar la comunicación bidireccional:** Anima a los empleados a hacer preguntas y a pedir aclaraciones si algo no está claro. Los líderes deben estar disponibles para responder.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Implementar herramientas de gestión de proyectos:** Utiliza herramientas que permitan la asignación de tareas, el seguimiento del progreso y la comunicación en un solo lugar. Esto asegura que todos los miembros del equipo tengan acceso a la misma información.
- **Capacitar a los líderes:** Proporciona capacitación a los líderes sobre cómo comunicar de manera efectiva, dar instrucciones claras y concisas, y cómo asegurarse de que el mensaje sea recibido y comprendido.

### FIGURA 13

La imagen muestra los resultados de la pregunta #9: "Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en el Hospital". Se recibieron 366 respuestas.

- **90.2%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **9.8%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son muy positivos. Indican que una abrumadora mayoría de los empleados está satisfecha con las actividades de bienestar que ofrece el Hospital. Esto demuestra un alto nivel de compromiso y un impacto positivo en la moral y el ambiente de trabajo.



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener este alto nivel de satisfacción y en abordar las preocupaciones del pequeño grupo que no se siente de la misma manera.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Celebrar y reconocer:** Comunica los resultados a todos los empleados y reconoce públicamente el éxito de los programas de bienestar.
- **Recopilar retroalimentación:** Crea un canal para que el 9.8% que no está satisfecho pueda compartir sus ideas sobre qué tipo de actividades les gustaría ver, o qué problemas específicos tienen.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Mantener la inversión:** Continúa invirtiendo en actividades de bienestar.
- **Diversificar las opciones:** Basado en la retroalimentación, considera la posibilidad de introducir nuevas actividades de bienestar que se adapten a los intereses de la minoría, como deportes, talleres creativos o programas de voluntariado.

FIGURA 14

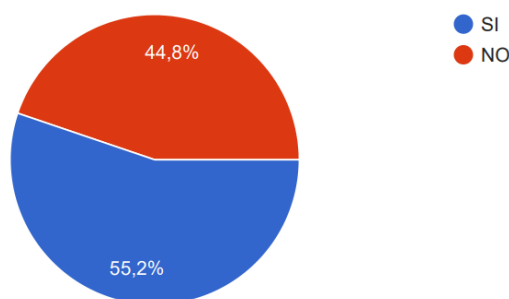
La imagen muestra los resultados de la pregunta: "El Hospital me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas". Se recibieron 366 respuestas.

- **55.2%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **44.8%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados indican una división casi equitativa en la percepción del incentivo y el reconocimiento. Aunque un poco más de la mitad se siente incentivada, el **44.8%** de la fuerza laboral no se siente reconocida al alcanzar sus objetivos. Esto es un problema importante, ya que la falta de reconocimiento puede afectar la moral, la motivación y, en última instancia, la retención de empleados.

10. El Hospital me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas

366 respuestas



#### Plan de mejora

Para abordar la falta de incentivos y reconocimiento, se propone un plan de acción conciso enfocado en la mejora de los sistemas de recompensa y comunicación.

##### 1. Acciones Inmediatas

- **Revisar los programas de reconocimiento existentes:** Evaluar si los programas de incentivos actuales son efectivos. Es posible que el problema no sea la falta de incentivos, sino que no son conocidos o no son considerados valiosos por los empleados.
- **Fomentar el reconocimiento informal:** Capacitar a los jefes para que den un reconocimiento verbal y oportuno a sus equipos cuando alcanzan sus metas. Un simple "gracias" o un correo electrónico de felicitación puede hacer una gran diferencia.

##### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Implementar un sistema de incentivos formal:** Si no existe uno, crear un programa de incentivos claro y transparente. Esto puede incluir bonos por desempeño, días libres adicionales o reconocimiento en reuniones de equipo, vinculados directamente con el logro de objetivos.
- **Recopilar retroalimentación sobre los incentivos:** Realizar encuestas o grupos focales para entender qué tipo de incentivos son más valorados por los empleados y ajustar los programas en consecuencia.

FIGURA 15

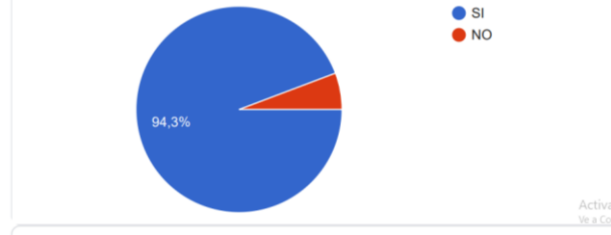
La imagen muestra los resultados de la pregunta: "Mi jefe tiene los conocimientos y las destrezas para dirigir el área". Se recibieron 366 respuestas.

- **94.3%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **5.7%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son muy positivos. Indican que una abrumadora mayoría de los empleados confía en las habilidades de sus jefes para dirigir sus respectivas áreas. Este alto nivel de confianza es un activo muy valioso que contribuye a la estabilidad y al buen funcionamiento de la organización.

11. Mi jefe tiene los conocimientos y las destrezas para dirigir el área

366 respuestas



### Plan de mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener esta alta percepción y en entender las preocupaciones del pequeño grupo que no se siente de la misma manera.

#### 1. Acciones Inmediatas

**Reconocer el logro:** Comparte este excelente resultado con todos los empleados y los líderes. Esto celebra el buen trabajo de los jefes y refuerza la confianza del equipo.

**Evaluar la brecha de conocimientos:** Ofrece un canal anónimo para que las personas que respondieron "No" puedan expresar sus razones. Entender si se trata de habilidades técnicas, de comunicación o de liderazgo puede ayudar a proporcionar formación específica.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

**Promover la capacitación continua:** Fomenta que los líderes asistan a seminarios, talleres y cursos para mantener sus conocimientos actualizados. Esto asegura que sigan siendo percibidos como expertos en sus áreas.

**Establecer un programa de mentoría:** Si un líder tiene un área de oportunidad, se le puede emparejar con un mentor experimentado que pueda ayudarlo a desarrollar las destrezas necesarias.

### FIGURA 16

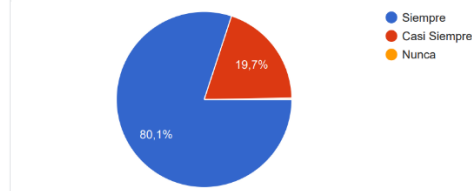
La imagen muestra los resultados de la pregunta #12: "El trato que recibo de mi jefe es respetuoso". Se recibieron 366 respuestas.

- **80.1%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **19.7%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **0.2%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Estos resultados indican que el trato respetuoso por parte de los jefes es una fortaleza de la organización. Sin embargo, el 19.7% que respondió "Casi Siempre" y el pequeño porcentaje de "Nunca" sugieren que la consistencia en el trato respetuoso no es universal. Esto podría deberse a la falta de capacitación en liderazgo o a problemas interpersonales específicos que necesitan ser abordados para garantizar un ambiente de trabajo positivo para todos.

12. El trato que recibo de mi jefe es respetuoso

366 respuestas



## Plan de Mejora

Para mantener y fortalecer la cultura de respeto en el lugar de trabajo, aquí hay un plan de acción conciso enfocado en la capacitación y la comunicación.

### 1. Acciones Inmediatas

- **Reconocer el logro:** Comparte los resultados con toda la organización para celebrar que el respeto es un valor fundamental.
- **Reforzar la política de trato respetuoso:** Refuerza las políticas de la empresa con respecto al respeto y la conducta profesional.
- **Identificar y abordar casos específicos:** Investiga de forma confidencial si las respuestas "Casi siempre" o "Nunca" se relacionan con líderes o equipos específicos.

### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Capacitar a los líderes:** Proporciona capacitación continua en habilidades de liderazgo, incluyendo la comunicación, la resolución de conflictos y el manejo de equipos de forma respetuosa.
- **Integrar los resultados en la evaluación del desempeño:** Utiliza los resultados de la encuesta como un indicador para el desarrollo de los líderes, enfocándose en cómo pueden mejorar sus habilidades de comunicación y la forma en que interactúan con sus equipos.

## FIGURA 17

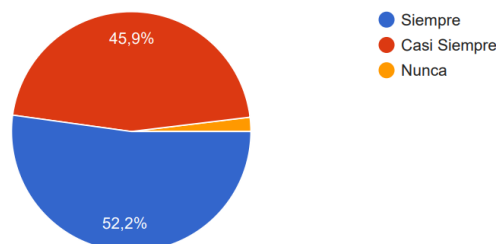
La imagen muestra los resultados de la pregunta #13: "Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulo". Se recibieron 366 respuestas.

- **52.2%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **45.9%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **1.9%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Estos resultados indican una percepción dividida. Si bien poco más de la mitad del personal siente que sus sugerencias son siempre tomadas en cuenta, casi la otra mitad (**45.9%**) siente que esto no es una práctica consistente. Esto puede generar una sensación de que las contribuciones de los empleados no son valoradas, lo que podría afectar la moral, la motivación y la innovación en el lugar de trabajo.

13. Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulo

366 respuestas



## Plan de Mejora

Para abordar esta preocupación y fomentar un ambiente donde las ideas de los empleados sean valoradas, aquí tienes un plan de acción conciso.

### 1. Acciones Inmediatas

- **Capacitar a los líderes:** Entrena a los gerentes sobre la importancia de la escucha activa. Enséñales a reconocer, validar y responder a las sugerencias de sus equipos, incluso si no se pueden implementar de inmediato.
- **Crear un sistema de seguimiento de sugerencias:** Establece un método claro para que los empleados presenten sus sugerencias. Asegúrate de que los líderes comuniquen el estado de cada sugerencia, explicando por qué se implementó o por qué no, lo que crea transparencia.

## 2. Acciones a Largo Plazo

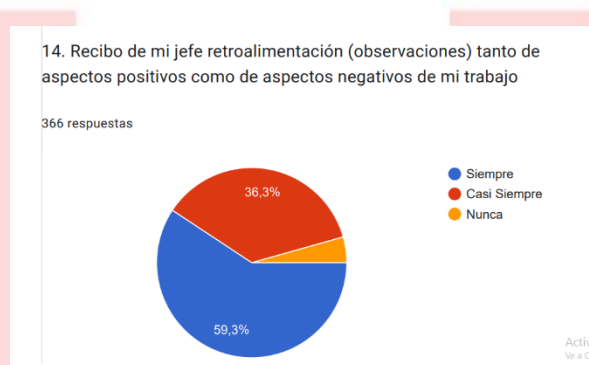
- **Promover la cultura de la innovación:** Anima a los equipos a dedicar tiempo a la lluvia de ideas y a la mejora de procesos. Haz que la retroalimentación sea una parte normal y esperada del trabajo, no una excepción.
- **Integrar las sugerencias en la evaluación del desempeño:** Considera agregar un indicador relacionado con la participación y la colaboración en la revisión anual de desempeño de los empleados, lo que los motivará a seguir contribuyendo con sus ideas.

### FIGURA 18

La imagen muestra los resultados de la pregunta: "Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo", con un total de 366 respuestas.

- **59.3%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **36.3%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **4.4%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los empleados siente que la retroalimentación es constante, una porción significativa (**36.3%**) no la recibe regularmente. Esto puede llevar a una falta de claridad sobre el desempeño, lo que a su vez podría afectar la motivación y el desarrollo profesional.



### Plan de mejora

Para garantizar que todos los empleados reciban la retroalimentación necesaria, se propone un plan de acción conciso enfocado en mejorar la comunicación entre líderes y empleados.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Capacitar a los líderes:** Brindar capacitación a los jefes de equipo sobre la importancia de dar retroalimentación regular y efectiva, tanto positiva como constructiva.
- **Establecer un sistema de retroalimentación formal:** Implementar un proceso para reuniones periódicas (por ejemplo, semanales o quincenales) donde se hable sobre el desempeño.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Promover la cultura de la retroalimentación:** Animar a los líderes a ver la retroalimentación no solo como una obligación, sino como una herramienta para el crecimiento y el desarrollo de sus equipos.
- **Integrar la retroalimentación en el sistema de gestión del desempeño:** Asegurar que la retroalimentación regular sea parte del proceso de evaluación del desempeño, con objetivos claros y medibles.

### FIGURA 19

La imagen muestra los resultados de la pregunta #15: "No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización del trabajo". Se recibieron 366 respuestas.

- **64.2%** de los encuestados respondieron "**Sí**".
- **35.8%** de los encuestados respondieron "**No**".

Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los empleados siente que tiene un nivel adecuado de autonomía, hay una porción significativa (**35.8%**) que no la tiene. Esto puede llevar a cuellos de botella en la toma de decisiones, retrasos en los proyectos, y una disminución en la moral y la iniciativa de los empleados.



### Plan de Mejora

Para aumentar la autonomía y la eficiencia del equipo, aquí tienes un plan de acción conciso:

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Aclarar los roles y la autoridad:** Los gerentes deben sentarse con sus equipos para definir y comunicar claramente qué decisiones puede tomar cada empleado por sí mismo y cuáles requieren aprobación.
- **Fomentar la delegación:** Capacitar a los líderes para que deleguen tareas de manera más efectiva y eviten la microgestión.

### FIGURA 20

La imagen muestra el resultado de la pregunta: "En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados", con un total de 366 respuestas.

- **91.8%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **8.2%** de los encuestados respondieron "No".

Este resultado es muy positivo. La gran mayoría del personal percibe que la comunicación en su área de trabajo es efectiva y contribuye a alcanzar los objetivos. Esto es un indicador de un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

Sin embargo, el **8.2%** que respondió "No" no debe ser ignorado. Aunque es una minoría, su percepción de una comunicación ineficaz podría ser un obstáculo para la productividad y el trabajo en equipo en áreas o equipos específicos.



### Plan de mejora

Para mantener este alto nivel de comunicación y abordar las preocupaciones de quienes respondieron "No", se proponen las siguientes acciones.

### 1. Acciones Inmediatas

- **Reconocer el éxito:** Comparte este excelente resultado con toda la organización. El reconocimiento público refuerza el valor del trabajo en equipo y la buena comunicación.
- **Abrir un canal de retroalimentación:** Anima a las personas que respondieron "No" a compartir sus experiencias. Es crucial entender los problemas específicos (por ejemplo, falta de claridad en los roles, mala comunicación en ciertos proyectos o conflictos interpersonales) para poder solucionarlos.

### FIGURA 21

Se han analizado los resultados de las preguntas #17, con un total de 366 respuestas para cada una.

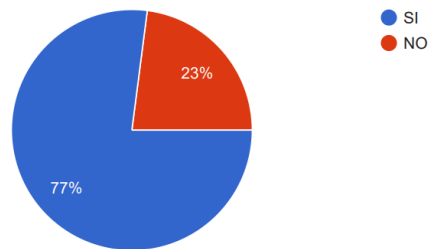
Pregunta 31: Ruido en el área de trabajo

- **15.3% Siempre** y **34.2% Casi Siempre** respondieron que el ruido interfiere con sus funciones. Esto significa que un significativo **49.5%** del personal se ve afectado por el ruido.
- **50.5% Nunca** se siente afectado.

Estos resultados muestran que el ruido es un problema considerable y consistente para casi la mitad de la fuerza laboral. Esto puede afectar la productividad, la concentración y el bienestar de los empleados.

17. Me entero de lo que ocurre en mi entidad, más por comunicaciones oficiales que por comunicaciones informales

366 respuestas



### Para mejorar

- **Acciones Inmediatas:**
  - **Reforzar la importancia de los canales oficiales:** Comunicar a todos los empleados que las fuentes oficiales son la única fuente de información confiable.
  - **Hacer los canales oficiales más accesibles:** Asegurarse de que las comunicaciones oficiales sean fáciles de encontrar y que todos sepan dónde buscarlas (ej. un portal interno, correos electrónicos específicos o boletines).
- **Acciones a Largo Plazo:**
  - **Diversificar los canales de comunicación:** Complementar los correos electrónicos con reuniones de equipo, videos cortos o mensajes en una plataforma interna para asegurar que la información llegue a todos.
  - **Realizar encuestas de seguimiento:** Encuestar a los empleados regularmente para asegurarse de que las nuevas estrategias de comunicación están funcionando y que las fuentes informales están perdiendo relevancia.

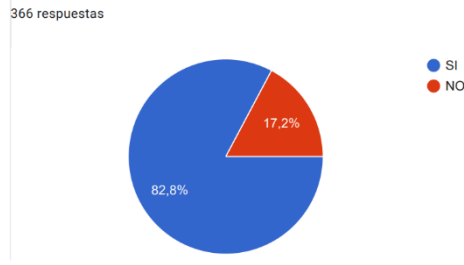
### FIGURA 22

La imagen muestra los resultados de la pregunta #18: "Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos". Se recibieron 366 respuestas.

- **82.8%** de los encuestados respondieron "**Si**".
- **17.2%** de los encuestados respondieron "**No**".

Los resultados son en su mayoría positivos, con una gran mayoría de empleados percibiendo una buena comunicación interdepartamental. Sin embargo, un **17.2%** de insatisfacción es un porcentaje considerable. Esta falta de comunicación entre equipos puede generar duplicación de trabajo, retrasos en los proyectos y una cultura de "silos" organizacionales, lo cual puede afectar la eficiencia y el éxito general.

18. Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos



### Plan de Mejora

Para abordar esta brecha en la comunicación interdepartamental, el siguiente plan se enfoca en reforzar la colaboración y romper las barreras entre equipos.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Organizar reuniones interdepartamentales:** Fomenta reuniones periódicas entre los líderes o miembros clave de los equipos que trabajan juntos. Esto puede ayudar a alinear objetivos, compartir actualizaciones y resolver problemas de forma proactiva.
- **Establecer un canal de comunicación común:** Si no existe, crea una plataforma compartida (como un chat grupal o un software de gestión de proyectos) donde los equipos puedan compartir información importante de manera transparente.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Promover la rotación de roles:** Si es factible, permite que los empleados de diferentes equipos pasen una semana en otro departamento. Esto ayuda a comprender los desafíos de otros y a construir relaciones laborales sólidas.
- **Celebrar logros interdepartamentales:** Reconoce públicamente los proyectos que han sido exitosos gracias a una colaboración efectiva entre diferentes equipos. Esto refuerza el valor de la comunicación interdepartamental y motiva a los empleados a seguir colaborando.

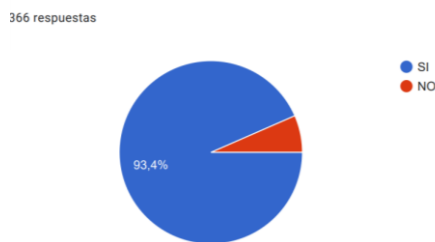
### Figura 23

La imagen muestra los resultados de la pregunta #19: "Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros". Se recibieron 366 respuestas.

- **93.4%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **6.6%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son muy positivos. Indican que la gran mayoría de los empleados tiene una percepción de que la comunicación con sus compañeros de equipo es efectiva. Este alto nivel de satisfacción con la comunicación interna es un activo crucial para la empresa, ya que fomenta la colaboración y la productividad.

19. Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener este alto nivel de satisfacción y en abordar las causas de la insatisfacción del pequeño porcentaje que no está contento con la comunicación.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Reconocer el logro:** Comparte estos resultados con el equipo para celebrar el buen estado de la comunicación interna. Esto refuerza el valor del esfuerzo que todos hacen para comunicarse de manera efectiva.
- **Abrir un canal confidencial:** Ofrece un espacio seguro para que las personas que respondieron "No" expresen sus preocupaciones sobre la comunicación. Entender las causas (por ejemplo, comunicación interdepartamental, uso de herramientas inadecuadas o conflictos específicos) es clave para solucionar los problemas.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Promover la capacitación en comunicación:** Ofrece talleres sobre comunicación asertiva, escucha activa y resolución de conflictos. Esto puede ayudar a mejorar las habilidades de los empleados y a prevenir problemas de comunicación en el futuro.
- **Optimizar las herramientas de comunicación:** Revisa y optimiza las herramientas que se utilizan para la comunicación interna. Esto puede incluir software de mensajería, plataformas de gestión de proyectos y herramientas de videoconferencia, para asegurarse de que satisfacen las necesidades de los equipos.

### FIGURA 24

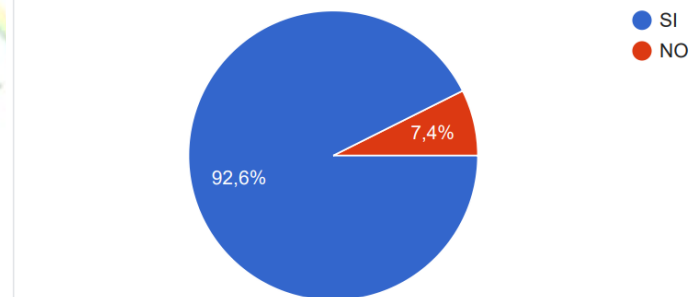
La imagen muestra los resultados de la pregunta #20: "Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo". Se recibieron 366 respuestas.

- **92.6%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **7.4%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son muy positivos e indican que la gran mayoría de los empleados tiene claridad sobre las responsabilidades y los roles dentro de la empresa, lo cual es fundamental para una operación eficiente. Sin embargo, el 7.4% que respondió "No" sugiere que aún existen áreas de incertidumbre que podrían causar retrasos o ineficiencias.

20. Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo

366 respuestas



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se enfoca en eliminar la ambigüedad para ese pequeño grupo y reforzar la claridad en general.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Aclarar los roles y responsabilidades:** Revisa y comunica claramente quién es el responsable de resolver problemas comunes. Esto puede ser a través de un documento compartido o un organigrama.

- **Establecer un protocolo de escalamiento:** Define un proceso claro para los empleados que no sepan a quién acudir. Esto asegura que los problemas se resuelvan de manera oportuna, en lugar de que se queden en el limbo.
2. Acciones a Largo Plazo
- **Promover la capacitación en liderazgo:** Capacita a los líderes para que se aseguren de que las responsabilidades de sus equipos sean claras y que el personal sepa a quién acudir con preguntas.
  - **Crear un banco de conocimiento:** Si es posible, desarrolla una base de datos de preguntas frecuentes y soluciones. Esto permite a los empleados resolver problemas por sí mismos antes de tener que escalar el problema.

#### FIGURA 25

La imagen muestra los resultados de la pregunta #21: "En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo". Se recibieron 366 respuestas.

- **51.6%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **45.9%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **2.5%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Los resultados revelan una división importante. Si bien un poco más de la mitad del personal siente que el trabajo en equipo se fomenta consistentemente, casi la otra mitad (**45.9%**) no lo siente de manera regular. Esto sugiere que, aunque hay esfuerzos para promover el trabajo en grupo, no son consistentes en todas las áreas o para todos los equipos. Mejorar este aspecto podría aumentar la cohesión y la productividad general.



#### Plan de Mejora

Para abordar esta división y fomentar un trabajo en equipo más consistente, aquí tienes un plan de acción conciso.

##### 1. Acciones Inmediatas

- **Evaluar las diferencias entre equipos:** Los líderes de equipo deben identificar por qué el trabajo en grupo no se fomenta de manera consistente en todas las áreas. Podrían existir problemas de comunicación, falta de claridad en los roles o una cultura de trabajo más individualista en ciertas áreas.
- **Reforzar las expectativas de colaboración:** Aclara la importancia del trabajo en equipo en las reuniones de personal y en las descripciones de los proyectos. Asegúrate de que los objetivos de los proyectos requieran colaboración.

##### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Implementar actividades de team-building:** Organiza actividades que fomenten la confianza y la comunicación entre los miembros del equipo. Esto podría ser desde talleres de resolución de problemas hasta eventos sociales.
- **Ofrecer herramientas y capacitación:** Proporciona a los equipos las herramientas y la capacitación necesarias para colaborar de manera efectiva, como software de gestión de proyectos compartidos o talleres sobre comunicación asertiva y resolución de conflictos.

### FIGURA 26

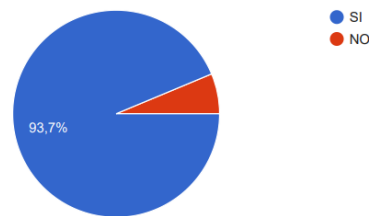
La imagen muestra los resultados de la pregunta #22: "Considero que las personas de los grupos en que he participado aportan lo que se espera de ellas para la realización de las tareas". Se recibieron 366 respuestas.

- **93.7%** de los encuestados respondieron "**Sí**".
- **6.3%** de los encuestados respondieron "**No**".

Estos resultados son muy positivos. Indican que la gran mayoría de los empleados confía en sus compañeros y percibe que el trabajo en equipo es efectivo. Este alto nivel de confianza mutua es un activo crucial para la productividad y el éxito en la empresa.

22. Considero que las personas de los grupos en que he participado aportan lo que se espera de ellas para la realización de las tareas

366 respuestas



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son excelentes, el plan de mejora se centra en mantener esta alta percepción de colaboración y abordar las preocupaciones del pequeño porcentaje que no está de acuerdo.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Celebrar el espíritu de equipo:** Comparte estos resultados con el equipo para reconocer y celebrar su compromiso y colaboración. Esto refuerza el valor del trabajo en equipo.
- **Escuchar a la minoría:** Investiga las razones de quienes respondieron "No". Podría tratarse de problemas con proyectos específicos, falta de comunicación o roles poco claros.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Fortalecer la comunicación y la colaboración:** Promueve talleres o sesiones de equipo para mejorar la comunicación, la resolución de conflictos y la asignación de roles.
- **Reforzar los criterios de desempeño:** Asegúrate de que las expectativas de cada rol y proyecto sean claras. Esto ayuda a garantizar que todos sepan lo que se espera de ellos y fomenta una mayor responsabilidad individual.

### FIGURA 27

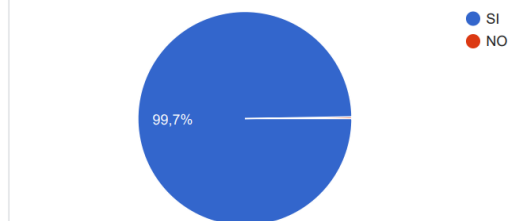
La imagen muestra los resultados de la pregunta #23: "Tengo las habilidades requeridas para realizar mi trabajo". Se recibieron 366 respuestas.

- **99.7%** de los encuestados respondieron "**Sí**".
- **0.3%** de los encuestados respondieron "**No**".

Estos resultados son excepcionalmente positivos y reflejan que casi la totalidad del personal se siente competente en sus roles. Esto indica que los procesos de selección y contratación son efectivos, y que los empleados han recibido la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones.

23. Tengo las habilidades requeridas para realizar mi trabajo

366 respuestas



### Plan de Mejora

Aunque los resultados son casi perfectos, el plan de mejora se enfoca en mantener este alto nivel de competencia y capitalizar este activo para el crecimiento futuro.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Celebrar la competencia del equipo:** Comunica estos resultados a la organización. Esto refuerza la confianza de los empleados en sus propias habilidades y en el proceso de contratación de la empresa.
- **Identificar las necesidades del 0.3%:** Contacta a las personas que respondieron "No" para entender por qué sienten que no tienen las habilidades adecuadas. Esto puede ser una oportunidad para proporcionar capacitación específica o reasignar roles.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Enfocarse en el desarrollo profesional:** Continúa invirtiendo en capacitación y desarrollo para que los empleados no solo mantengan sus habilidades actuales, sino que también adquieran nuevas. Esto los prepara para futuros roles y mantiene la motivación.
- **Utilizar los resultados en la estrategia de la empresa:** Usa este dato en la planificación de proyectos futuros. El alto nivel de confianza en las habilidades del equipo permite a la empresa asumir desafíos más grandes y complejos.

### FIGURA 28

La imagen muestra los resultados de la pregunta #24: "Puedo manejar adecuadamente mi carga de trabajo". Se recibieron 366 respuestas.

- El **69.7%** de los encuestados respondió "**Siempre**".
- El **30.1%** de los encuestados respondió "**Casi Siempre**".
- El **0.2%** de los encuestados respondió "**Nunca**".

Estos resultados indican una preocupación significativa respecto a la carga de trabajo. Si bien la mayoría de los empleados siente que puede manejar sus tareas, un **30.1%** considerable no lo siente de manera consistente. Este porcentaje representa casi un tercio de la fuerza laboral y sugiere que muchos empleados experimentan estrés o sienten que están al límite de su capacidad, lo cual puede llevar al agotamiento y a una disminución en la productividad y la calidad del trabajo a largo plazo.



### Plan de Mejora

Aquí tienes un plan de mejora conciso para abordar la carga de trabajo del equipo.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Revisar y redistribuir la carga de trabajo:** Los gerentes deben evaluar y, si es necesario, redistribuir las tareas para evitar que algunos empleados se sientan abrumados.
- **Fomentar la comunicación:** Anima a los empleados a hablar abiertamente con sus supervisores si sienten que la carga de trabajo es excesiva.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

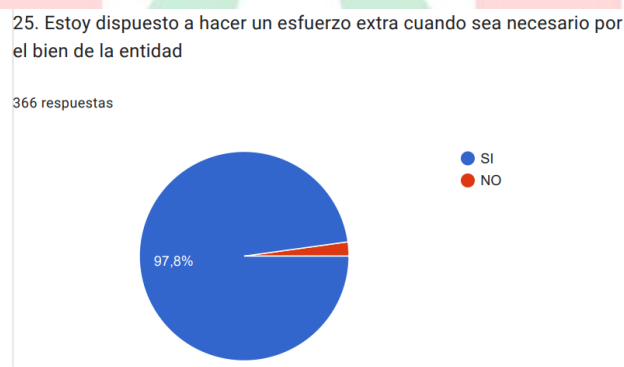
- **Optimizar los procesos de trabajo:** Revisa los flujos de trabajo para eliminar tareas redundantes o ineficientes, liberando tiempo para el personal.
- **Considerar la contratación o la tecnología:** Si el problema de carga de trabajo persiste, evalúa si es necesario contratar más personal o invertir en herramientas tecnológicas que ayuden a automatizar tareas.

### FIGURA 29

La imagen muestra los resultados de la pregunta #25: "Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la entidad". Se recibieron 366 respuestas.

- **97.8%** de los encuestados respondieron "**Si**".
- **2.2%** de los encuestados respondieron "**No**".

Estos resultados son excepcionalmente positivos y reflejan un **alto nivel de compromiso y lealtad** por parte de los empleados. La gran mayoría está dispuesta a ir más allá de sus responsabilidades habituales por el bien de la organización. Este nivel de compromiso es un activo invaluable y un factor clave para el éxito a largo plazo.



### Plan de Mejora

Aquí tienes un plan de mejora conciso para mantener y fortalecer el alto compromiso del equipo.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Reconocer públicamente el compromiso:** Comparte los resultados con el equipo para celebrar su dedicación y validar su esfuerzo.
- **Abrir un canal confidencial:** Permite que las personas que respondieron "No" expresen sus preocupaciones para entender las causas de su insatisfacción.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Fortalecer el reconocimiento:** Implementa un sistema que recompense el esfuerzo extra de manera formal, ya sea con bonos, días libres o reconocimientos públicos.
- **Garantizar el bienestar:** Asegúrate de que el esfuerzo adicional no se convierta en la norma para evitar el agotamiento y mantener el alto nivel de compromiso a largo plazo.

**FIGURA 30**

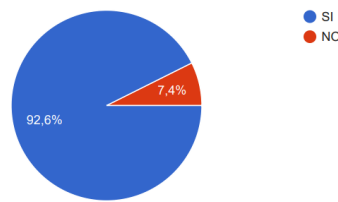
La imagen muestra los resultados de la pregunta #26: "Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo". Se recibieron 366 respuestas.

- **92.6%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **7.4%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son extremadamente positivos y demuestran un alto nivel de compromiso y motivación en la mayoría de los empleados. La gran mayoría se siente impulsada a contribuir a la mejora de los procesos, lo cual es un activo invaluable para la empresa. Un porcentaje tan alto de motivación es un excelente indicador de una cultura de trabajo proactiva y orientada a la mejora continua.

26. Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo

366 respuestas



### Plan de Mejora

**Aquí tienes un plan de mejora conciso para mantener y fortalecer la motivación del equipo.**

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Reconocer y celebrar el resultado:** Comunica a todo el equipo que su motivación es un activo valioso y reconoce su compromiso.
- **Abrir canales de sugerencias:** Establece una forma sencilla para que los empleados compartan sus ideas sobre cómo mejorar los procesos de trabajo.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Recompensar las contribuciones:** Implementa un programa para reconocer y premiar las ideas que se implementen para mejorar los procesos.
- **Capacitar en mejora de procesos:** Ofrece capacitación para que los empleados tengan las herramientas necesarias para optimizar su propio trabajo y el de la empresa.

**FIGURA 31**

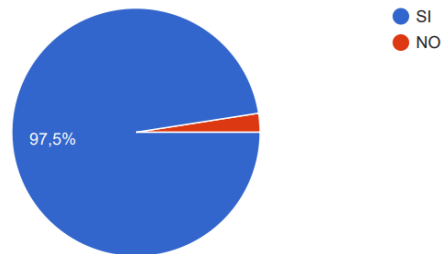
La imagen muestra los resultados de la pregunta #27: "Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo". Se recibieron 366 respuestas.

- **97.5%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **2.5%** de los encuestados respondieron "No".

Estos resultados son extremadamente positivos. Indican que una abrumadora mayoría de los empleados está satisfecha con su trabajo, lo que es un gran indicador de un alto nivel de moral, compromiso y bienestar. Un porcentaje tan bajo de insatisfacción es excepcional y demuestra que la empresa está haciendo un excelente trabajo en la mayoría de los aspectos clave relacionados con la satisfacción laboral.

27. Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo

366 respuestas



### Plan de Mejora Resumido

Aquí tienes un plan de mejora conciso para mantener y fortalecer la alta satisfacción laboral.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Celebrar el éxito:** Comparte los resultados con el equipo para reconocer su contribución y celebrar el ambiente de trabajo positivo.
- **Identificar y escuchar al 2.5%:** Abre un canal de comunicación confidencial para entender las razones de la insatisfacción de quienes respondieron "No", lo que permitirá tomar medidas específicas para abordar sus preocupaciones.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Mantener la inversión:** Continúa ofreciendo oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para que los empleados se sientan valorados y con posibilidades de crecimiento.
- **Utilizar el resultado para la contratación:** Usa este excelente resultado de la encuesta como una herramienta de marketing para atraer a futuros talentos, destacando la cultura positiva de la empresa.

### FIGURA 32

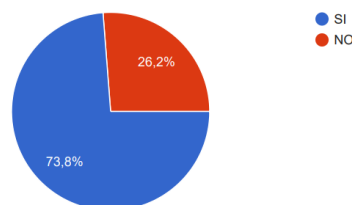
La imagen muestra los resultados de la pregunta #28: "Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)". Se recibieron 366 respuestas.

- **73.8%** de los encuestados respondieron "Sí".
- **26.2%** de los encuestados respondieron "No".

Si bien la mayoría de los empleados se sienten seguros en su entorno de trabajo, un **26.2%** (más de una cuarta parte) no se siente así. Este porcentaje es alarmante, ya que la seguridad física y la ergonomía son fundamentales para el bienestar y la productividad. Un ambiente inseguro puede llevar a lesiones, ausentismo y una disminución en la moral de los empleados. Abordar esta preocupación es crucial para la salud y la seguridad de la empresa.

28. Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)

366 respuestas



### Plan de Mejora

Aquí tienes un plan de mejora conciso para abordar la ergonomía y la seguridad en el lugar de trabajo.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Realizar una auditoría de seguridad:** Inspecciona todas las áreas de trabajo para identificar riesgos ergonómicos (sillas, escritorios, etc.) y problemas de seguridad (cables, iluminación).
- **Ofrecer capacitación en ergonomía:** Enseña a los empleados cómo ajustar su equipo de trabajo para mantener una postura segura y cómoda.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Invertir en equipos ergonómicos:** Reemplaza o actualiza el equipo de oficina según sea necesario para cumplir con los estándares de seguridad y ergonomía.
- **Establecer un programa de seguimiento:** Realiza auditorías de seguridad periódicas y crea un canal para que los empleados puedan informar continuamente sobre problemas o necesidades.

### FIGURA 33

La imagen muestra los resultados de la pregunta #29: "Mi área de trabajo permanece limpia y ordenada, la iluminación y ventilación es la adecuada". Se recibieron 366 respuestas.

- **59%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **39.3%** de los encuestados respondieron "**Casi Siempre**".
- **1.7%** de los encuestados respondieron "**Nunca**".

Los resultados muestran una división significativa en la percepción del estado del lugar de trabajo. Si bien más de la mitad de los empleados están satisfechos, un **39.3%** considerable siente que las condiciones de limpieza, orden, iluminación y ventilación no son consistentemente adecuadas. Este es un porcentaje demasiado alto para ser ignorado y sugiere que hay áreas o turnos específicos donde las condiciones no cumplen con los estándares.



### Plan de Mejora

Aquí tienes un plan de mejora conciso para abordar la percepción de las condiciones del área de trabajo.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Fomentar la responsabilidad compartida:** Recuerda a los empleados que mantener la limpieza y el orden es una tarea de todos.
- **Evaluar las áreas problemáticas:** Realiza inspecciones rápidas para identificar áreas con problemas de limpieza, iluminación o ventilación.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

- **Establecer un programa de mantenimiento preventivo:** Crea un calendario para las tareas de limpieza profunda y el mantenimiento de la iluminación y la ventilación.
- **Mejorar la infraestructura:** Considera invertir en soluciones a largo plazo, como nueva iluminación o mejoras en el sistema de ventilación, en las áreas que lo necesiten.

### FIGURA 34

La imagen muestra los resultados de la pregunta #30: "En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias". Se recibieron un total de 366 respuestas.

- **48.4%** de los encuestados respondieron "**Siempre**".
- **48.1%** de los encuestados respondieron "**Casi siempre**".

- **3.5%** de los encuestados respondieron **"Nunca"**.

Estos resultados indican un alto grado de insatisfacción con el mantenimiento oportuno en el área de trabajo. Casi la mitad de los empleados (**48.1%**) sienten que el mantenimiento no siempre se realiza de manera oportuna, y un pequeño, pero significativo grupo (**3.5%**) nunca ha experimentado un mantenimiento oportuno. Esto sugiere que aunque el mantenimiento se está realizando, no está cumpliendo con las expectativas de puntualidad o eficiencia para una gran parte de la fuerza laboral.



### Plan de Mejora Resumido

Aquí tienes un plan de mejora conciso para abordar los problemas de mantenimiento basados en los resultados de la encuesta.

#### 1. Acciones Inmediatas

- **Crear un sistema de reporte de problemas:** Establece un método claro y simple para que los empleados informen sobre problemas de mantenimiento, ya sea a través de un formulario digital o una persona de contacto.
- **Mejorar la comunicación:** Una vez que se reciba una solicitud, informa al empleado sobre el estado y el tiempo estimado de solución.

#### 2. Acciones a Largo Plazo

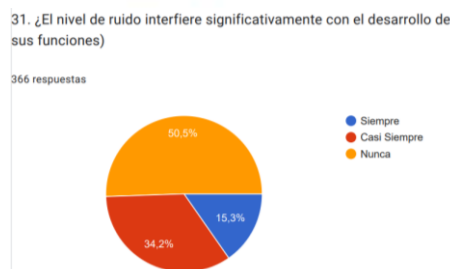
- **Implementar un plan de mantenimiento preventivo:** En lugar de reaccionar a los problemas, crea un cronograma para inspeccionar y mantener las instalaciones y el equipo de manera regular.
- **Analizar los datos de las solicitudes:** Utiliza los datos recopilados para identificar problemas recurrentes y áreas que necesitan mejoras estructurales, lo que permitirá tomar decisiones informadas para inversiones futuras

### FIGURA 35

La imagen muestra los resultados de la pregunta #31: "¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?". Se recibieron 366 respuestas.

- El **15.3%** de los encuestados respondió **"Siempre"**.
- El **34.2%** de los encuestados respondió **"Casi Siempre"**.
- El **50.5%** de los encuestados respondió **"Nunca"**.

Estos resultados indican que una porción significativa del personal, el **49.5%** (15.3% + 34.2%), siente que el ruido es un problema que interfiere consistentemente con su trabajo. Este es un número considerable y sugiere que el ruido es un factor que afecta la productividad y el bienestar de casi la mitad de los empleados.



## Plan de Mejora

Para abordar el problema de la contaminación acústica, a continuación, se presenta un plan de acción de tres partes que se centra en soluciones inmediatas, a corto y a largo plazo.

### 1. Acciones Inmediatas (Resultados Rápidos)

- **Comunicar los resultados:** Comparte estos hallazgos de la encuesta con el equipo para aumentar la conciencia sobre el problema del ruido. Reconoce que la empresa entiende que este es un problema significativo para casi la mitad del personal.
- **Establecer "Horas de Silencio":** Designa momentos específicos del día, como de 9:00 a.m. a 11:00 a.m., como "horas de silencio", donde las conversaciones y el ruido deben mantenerse al mínimo. Esto permite al personal concentrarse en tareas que requieren mucha atención.
- **Promover la conciencia sobre el ruido personal:** Recuérdale al personal que use auriculares para llamadas y música, que tome llamadas en un área designada y que sea consciente del volumen de sus conversaciones.

### 2. Acciones a Corto Plazo (En los próximos 30-90 días)

- **Introducir barreras acústicas:** Coloca paneles o divisores acústicos portátiles entre las estaciones de trabajo para absorber el sonido y crear espacios más privados.
- **Crear una zona de silencio:** Si es posible, designa una sala o un área específica como una "zona de silencio" donde no se permita hablar. Este espacio se puede usar para trabajo concentrado, lectura o descansos rápidos lejos del ruido.
- **Proveer audífonos con cancelación de ruido:** Ofrece un pequeño presupuesto para que los empleados compren audífonos con cancelación de ruido para usar en la oficina. Esta es una forma simple, pero efectiva de capacitar a los empleados para gestionar su propio entorno.

### 3. Acciones a Largo Plazo (En los próximos 3-6 meses)

- **Evaluar el diseño de la oficina:** Trabaja con un profesional para evaluar el diseño actual de la oficina. Un nuevo diseño podría incluir diferentes arreglos de asientos, el uso de materiales que amortigüen el sonido en la construcción o la instalación de paneles de techo permanentes que absorban el sonido.
- **Invertir en cabinas de reunión insonorizadas:** Para una solución más sustancial, considera invertir en pequeñas cabinas telefónicas o cabinas de reunión insonorizadas. Estas son excelentes para llamadas privadas y discusiones en grupos pequeños, ya que contienen el ruido y evitan que moleste a los demás.
- **Integrar la gestión del ruido en la cultura de la empresa:** Haz que la conciencia del ruido sea un tema regular en las reuniones de equipo. Fomenta la retroalimentación de los empleados sobre la efectividad de los cambios y adapta el plan según sea necesario. El objetivo es que la gestión del ruido sea parte de cómo opera la empresa, en lugar de una iniciativa única

## FIGURA 36

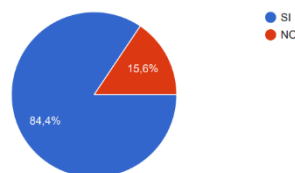
En la pregunta “Las necesidades presentadas a la institución han sido solucionadas”, se obtuvieron 366 respuestas:

- **84,4% (309 personas aprox.)** respondieron “**Sí**”, lo que refleja que la gran mayoría de los colaboradores consideran que la institución atiende y soluciona las necesidades planteadas.
- **15,6% (57 personas aprox.)** respondieron “**No**”, evidenciando que aún existe una proporción de casos en los que las solicitudes no han tenido una respuesta efectiva oportuna.

El resultado muestra un **buen nivel de gestión de respuesta institucional**, aunque persiste la necesidad de reforzar los canales de atención y seguimiento para garantizar la cobertura total.

32. Las necesidades presentadas a la institución han sido solucionada

366 respuestas



### Plan de Mejora

- Fortalecimiento de Canales de Atención**
  - Establecer un sistema claro y visible para la radicación de solicitudes.
  - Garantizar respuesta oportuna y trazabilidad a cada requerimiento.
- Priorización de Necesidades**
  - Crear un mecanismo de clasificación de solicitudes (urgentes, altas, medias, bajas) para atenderlas de manera más eficiente.
- Seguimiento y Retroalimentación**
  - Implementar un sistema de seguimiento donde los colaboradores puedan verificar el estado de sus solicitudes.
  - Informar de manera transparente sobre las acciones tomadas y tiempos de respuesta.
- Fortalecimiento de la Comunicación**
  - Socializar periódicamente a los funcionarios los logros y soluciones implementadas.
  - Crear espacios de diálogo para escuchar necesidades directamente.
- Evaluación Continua**
  - Aplicar encuestas periódicas de satisfacción frente a la atención de solicitudes.
  - Identificar los casos recurrentes que no han sido resueltos y generar planes de acción específicos

FIGURA 37

En la pregunta “Usted el último año ha participado en procesos de inducción”, se obtuvieron 366 respuestas:

- 68% (249 personas aprox.)** respondieron “**Si**”, lo que indica que una mayoría de colaboradores sí participaron en procesos de inducción.
- 32% (117 personas aprox.)** respondieron “**No**”, evidenciando que aún existe un grupo significativo que no ha recibido este proceso fundamental para la integración y adaptación laboral.

Este resultado muestra un buen avance, pero también la necesidad de fortalecer la cobertura para garantizar que todos los funcionarios tengan acceso a la inducción institucional.



### Plan de Mejora

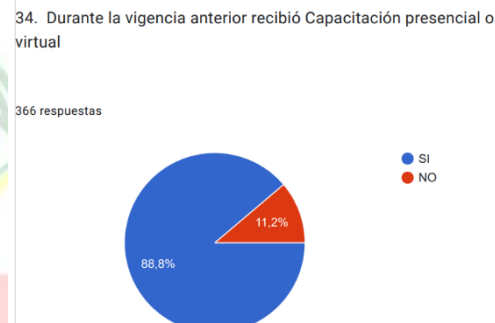
- Cobertura total**
  - Asegurar que el 100% del personal nuevo reciba inducción al inicio de su vinculación.
- Inducción continua**
  - Programar sesiones periódicas (trimestrales o semestrales) para quienes ingresen en diferentes momentos del año.
- Modalidad flexible**
  - Diseñar inducciones en formato presencial y virtual para garantizar mayor acceso.
- Actualización de contenidos**
  - Incluir información sobre normatividad, misión, visión, reglamentos internos, seguridad laboral y bienestar institucional.
- Seguimiento y evaluación**
  - Registrar asistencia y generar reportes de participación.
  - Aplicar encuestas posteriores para evaluar la efectividad del proceso.

### FIGURA 38

En la pregunta “Durante la vigencia anterior recibió capacitación presencial o virtual”, se obtuvieron 366 respuestas:

- **88,8% (325 personas aprox.)** respondieron “**Si**”, lo que demuestra un alto nivel de participación en procesos de formación.
- **11,2% (41 personas aprox.)** respondieron “**No**”, indicando que aún existe un grupo de colaboradores que no accedió a capacitaciones durante la vigencia.

El resultado refleja un buen avance en el fortalecimiento de competencias del personal, pero también evidencia la necesidad de garantizar que el **100% de los funcionarios** tengan acceso equitativo a procesos de formación.



### Plan de Mejora

#### 1. Ampliar Cobertura de Capacitaciones

- Diseñar un cronograma anual de capacitaciones presenciales y virtuales.
- Asegurar que las capacitaciones lleguen a todas las áreas y niveles de la organización.

#### 2. Diversificación de Temáticas

- Incluir temas técnicos, normativos, de seguridad laboral, salud mental y servicio humanizado.
- Ofrecer cursos cortos y prácticos que faciliten la participación de todo el personal.

#### 3. Accesibilidad y Flexibilidad

- Garantizar la modalidad virtual para aquellos funcionarios que no puedan asistir de manera presencial.
- Grabar las capacitaciones y ponerlas a disposición en una biblioteca digital interna.

#### 4. Monitoreo y Evaluación

- Realizar seguimiento a la asistencia y participación en cada capacitación.
- Medir el impacto de las capacitaciones a través de encuestas de satisfacción y aplicación práctica en el trabajo.

#### 5. Reconocimiento y Estímulos

- Crear un sistema de certificación y reconocimiento para los funcionarios que completen procesos de formación.
- Vincular la capacitación al plan de incentivos institucionales.

### FIGURA 39

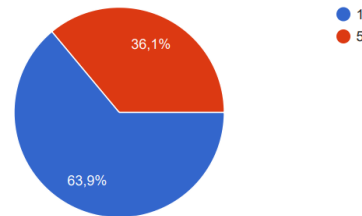
En la pregunta “De 1 a 5 califique su nivel de estrés laboral”, se obtuvieron 366 respuestas:

- **63,9% (234 personas aprox.)** calificaron su nivel de estrés en **1 (bajo)**.
- **36,1% (132 personas aprox.)** calificaron su nivel de estrés en **5 (alto)**.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los colaboradores perciben **bajo nivel de estrés laboral**, existe un grupo significativo que experimenta **altos niveles de estrés**, lo que puede afectar la productividad, el bienestar y la salud ocupacional dentro de la ESE

35. De 1 a 5 califique su nivel de estrés laboral

366 respuestas



**Plan de Mejora**

1. **Promoción de la Salud Mental y Bienestar Laboral**
  - Implementar pausas activas guiadas en cada jornada.
  - Realizar campañas de autocuidado y manejo del estrés.
  - Ofrecer talleres de respiración, meditación y técnicas de relajación.
2. **Gestión Organizacional del Estrés**
  - Revisar la distribución de cargas laborales para evitar sobrecarga en determinados equipos o funcionarios.
  - Promover horarios flexibles y alternativas de conciliación laboral-familiar cuando sea posible.
3. **Apoyo Psicosocial**
  - Brindar acompañamiento psicológico a trabajadores que manifiesten altos niveles de estrés.
  - Crear un canal de atención confidencial para reportar factores estresores dentro del ambiente laboral.
4. **Mejoramiento del Clima Organizacional**
  - Fomentar el trabajo en equipo, el reconocimiento y la motivación.
  - Desarrollar actividades de integración y bienestar que fortalezcan el sentido de pertenencia.
5. **Seguimiento y Evaluación**
  - Realizar mediciones periódicas de estrés laboral para identificar avances.
  - Documentar los factores que generan mayor estrés y proponer soluciones concretas

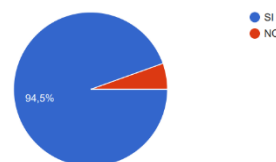
**FIGURA 40**

▮ **94,5% (346 personas aprox.)** respondieron “**Sí**”, lo que evidencia que la gran mayoría de los usuarios perciben un trato cordial y respetuoso dentro de la institución.

▮ **5,5% (20 personas aprox.)** respondieron “**No**”, lo que indica que aún existen casos donde no se brinda la atención con la calidez y respeto esperado.

36. Recibió Trato humano cálidos cortes y respetoso dentro de la ESE

366 respuestas



**PLAN DE MEJORA:**

Estos resultados muestran un **alto nivel de satisfacción**, pero también ponen de manifiesto la necesidad de reforzar aspectos de atención al usuario para alcanzar un 100% de percepción positiva.

1. **Fortalecimiento en Atención Humanizada**



**INFORME DE LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL  
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
GARZON – HUILA**

- Realizar capacitaciones periódicas al personal asistencial y administrativo en **habilidades blandas, comunicación asertiva y servicio humanizado**.
- Implementar talleres vivenciales sobre empatía y buen trato.
- 2. **Mecanismos de Retroalimentación**
  - Instalar buzones físicos y virtuales de sugerencias para identificar situaciones de trato inadecuado.
  - Implementar encuestas cortas posteriores a la atención para medir la experiencia del usuario en tiempo real.
- 3. **Reconocimiento al Buen Servicio**
  - Crear un programa de “**Funcionario Ejemplar en Trato Humanizado**” para motivar al personal que reciba reconocimientos de los usuarios.
- 4. **Acompañamiento y Supervisión**
  - Establecer rondas periódicas de supervisión por parte de jefes inmediatos, verificando la atención y trato brindado al usuario.
  - Documentar los casos de trato inadecuado y establecer acciones correctivas inmediatas.
- 5. **Cultura Organizacional**
  - Promover campañas internas bajo el lema “**Trato digno y humano para todos**”, que recuerden la importancia de la amabilidad, respeto y empatía en la prestación de servicios de salud.

**Elaborado por**

**ERNETH POLANIA TAMAYO**  
JEFE TALENTO HUMANO

**Proyecto:** Laura viviana polo Rodríguez  
Auxiliar Administrativo