

GDT-CCC-PRO-01

---

MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

**PROCEDIMIENTO**

Elaborado por:	Itala Arbulú Baquedano <b>Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna</b>	Firma: 
Revisado por:	Pedro Pineda Magallanes <b>Analista de Calidad y Acreditación</b>	Firma: 
Revisado por:	Eva María Prado Camayo <b>Sub Gerente de Gestión de Talento</b>	Firma: 
Aprobado por:	Gonzalo Dextre Peralta <b>Director General del Grupo Educa_d</b>	Firma: 

	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

# CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DOCUMENTOS A CONSULTAR .....	3
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA .....	3
5. DEFINICIONES .....	4
6. PROCEDIMIENTO .....	5
6.1. DESPLIEGUE: PROCESO PARA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL .....	5
6.2. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO PARA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL .....	6
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	8
8. ANEXOS .....	9
ANEXO 1: FORMATO DE PLAN DE MEJORA .....	9

	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

## 1. Objetivo

El presente documento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para medir la tendencia general de la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral de la institución y proponer planes de acción con el fin de mejorar/mantener los indicadores de este.

## 2. Alcance

El presente documento aplica para todos los colaboradores de la Universidad Científica del Sur.

## 3. Documentos a consultar

- 3.1. GDT-RLA-POL-01 Reglamento Interno de Trabajo.
- 3.2. GDT-RLA-POL-01 Política para código de ética y conducta.

## 4. Información Complementaria

**4.1. Modelo de medición de clima laboral:** El modelo de medición de clima laboral estará orientado al ciclo de vida del trabajador en 03 etapas:

- a) Inicio, desde la experiencia inicial del trabajador y su líder.
- b) durante la vida laboral, experiencia del colaborador durante su trayecto en la empresa.
- c) Fin, experiencia de salida del colaborador de la empresa.



**4.2. Propuestas de eventos para mejorar el clima laboral/programas corporativos:** El área de clima, cultura y comunicación interna será la encargada de la búsqueda de beneficios corporativos que permitan mejorar el clima laboral, así como propuestas que mejoren las relaciones sociales entre equipos de trabajo.

	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

## 5. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento, aplican las siguientes definiciones:

- 5.1. Entorno Laboral:** Son los factores o condiciones ajenas a las competencias del personal, sobre los cuales la organización puede incidir como fuerza de cambio, a través de la elaboración y aplicación de estrategias y planes de acción.
- 5.2. Clima Laboral:** Es la medición de la percepción positiva o negativa del personal en relación con factores, comportamientos o condiciones laborales de la persona, que se encuentra desempeñando un trabajo en la organización y se mide con el fin de anticipar focos de preocupación o de conflicto interno y detectar problemas, proponiendo acciones concretas para solucionarlos.
- 5.3. Índice de Satisfacción del Clima Laboral:** Es el indicador del monitoreo del nivel de satisfacción, basado en los resultados obtenidos en la medición del clima laboral.
- 5.4. Net Promoter Score (NPS):** El Net Promoter Score es un indicador de evaluación de satisfacción hacia la marca, actividad o servicio, que nos permite descubrir qué opinan nuestros colaboradores sobre ser un lugar recomendable para trabajar/o servicio brindado. Este indicador clasifica en tres grupos a los colaboradores.: Promotores, Pasivos y Detractores.
- 5.5. Promotores:** Trabajadores leales y fieles a la marca o servicios, que aceleran el crecimiento de la empresa, o recomiendan las actividades evaluadas. Evalúan el puntaje de 9 o 10, en una escala del 1 al 10.
- 5.6. Pasivos:** Trabajadores indiferentes o fáciles de ser convencidos por la competencia. Recomiendan a la empresa, pero con observaciones. Evalúan el puntaje de 7 u 8, en una escala del 1 al 10.
- 5.7. Detractores:** Trabajadores frustrados que perjudican la marca y a la empresa. Evalúan el puntaje de 1 a 6, en una escala del 1 al 10.

	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

## 6. Procedimiento

### 6.1. DESPLIEGUE: PROCESO PARA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Inicio del Proceso			
Nº	Responsable	Actividad	Detalle
1.	- Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Definir línea base</b>	1.1. El Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna (en adelante CCCI) con base en los lineamientos corporativos y estudios previos realiza un diagnóstico para definir la línea base.
2.	- Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Diseñar herramientas cualitativas y cuantitativas</b>	2.1. El Jefe de CCCI define etapas de medición y diseña las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativas: Focus Group / entrevistas.</li> <li>• Cuantitativas: Encuestas.</li> </ul>
3.	- Sub Gerente de Gestión del Talento	<b>Validar herramientas</b>	3.1. El Sub Gerente de Gestión del Talento valida las herramientas con el director general y/o con líderes alineados al CCCI. <b>¿Observaciones?</b> 3.1.1. De existir observaciones regresar a la <b>actividad 2 (Diseñar herramientas cualitativas y cuantitativas)</b> . 3.1.2. De no existir observaciones, continuar con la <b>actividad 4 (Implementar herramientas)</b> .
4.	- Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Implementar herramientas</b>	4.1. El Jefe de CCCI desarrolla el plan de trabajo para la implementación de las herramientas definiendo la forma idónea de implementación.
5.	- Analista de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Desarrollar plan de despliegue y campaña de comunicación</b>	5.1. El Analista de CCCI desarrolla el plan de comunicación y/o las coordinaciones necesarias para que la implementación de las herramientas tengan impacto y alcance.
6.	- Analista de Control y Gestión	<b>Elaborar dashboard y procesamiento de data</b>	6.1. El Analista de Control y Gestión elabora el dashboard y/o procesa la data de resultados, para generar reporte visibles y de trazabilidad de data.
7.	- Analista de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Elaborar informes</b>	7.1. El Analista de CCCI elabora los reportes de medición alineado a los indicadores requeridos por las instituciones y señalados en el modelo de clima laboral.
8.	- Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Elaborar planes de mejora</b>	8.1. El Jefe de CCCI junto con el Analista de CCCI, y los líderes de las áreas abordadas, desarrollan planes de mejora indicando plazos y responsables ( <b>Ver Anexo 1</b> ).
9.	- Analista de Control y Gestión	<b>Dar seguimiento a planes de mejora</b>	9.1. El Analista de Control y Gestión realiza el seguimiento de los planes de mejora definidos.

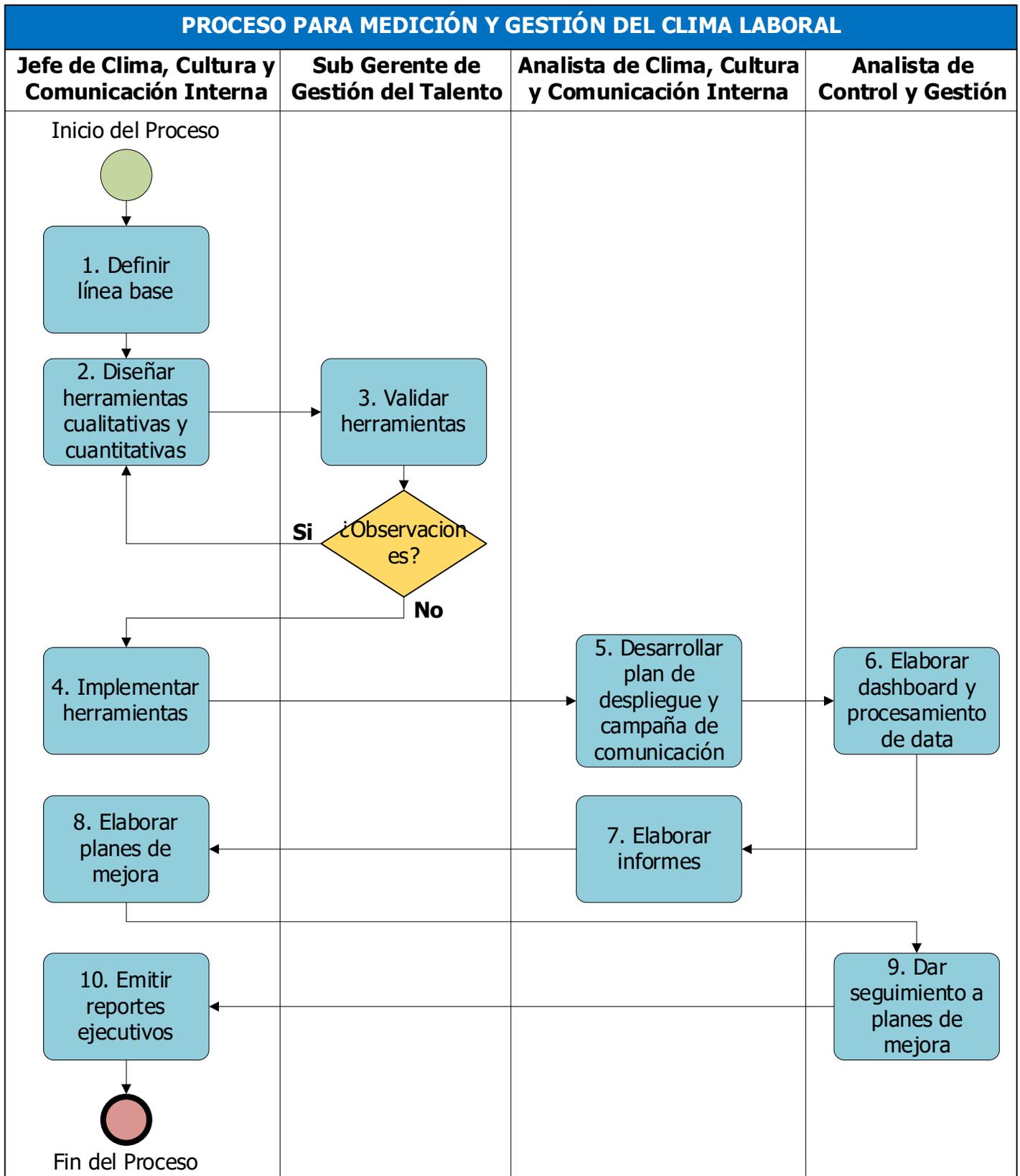
	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

10.	- Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Emitir reportes ejecutivos</b>	10.1. El Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna realiza la presentación de resultados, en caso la Gerencia de Gestión Humana lo solicite.
-----	---	-----------------------------------	--

## Fin del Proceso

	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO PARA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL



	Gestión del Talento	<b>Código</b>	GDT-CCC-PRO-01
	Clima, Cultura y Comunicación Interna	<b>Versión</b>	1.0
	Procedimiento para medición y gestión del clima laboral	<b>Fecha</b>	01/10/2022

## 7. Control de Cambios

---

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00 (Versión 1.0)	-	01.10.22

