


GDT-CCC-PRO-01

MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL


PROCEDIMIENTO

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

| | | | |
|--|---|----------------|----------------|
|  | Gestión del Talento | Código | GDT-CCC-PRO-01 |
| | Clima, Cultura y Comunicación Interna | Versión | 1.0 |
| | Procedimiento para medición y gestión del clima laboral | Fecha | 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 | Código | GDT-CCC-PRO-01 |
| | Clima, Cultura y Comunicación Interna | Versión | 1.0 |
| | Procedimiento para medición y gestión del clima laboral | Fecha | 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 | Código | GDT-CCC-PRO-01 |
| | Clima, Cultura y Comunicación Interna | Versión | 1.0 |
| | Procedimiento para medición y gestión del clima laboral | Fecha | 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 | Código | GDT-CCC-PRO-01 |
| | Clima, Cultura y Comunicación Interna | Versión | 1.0 |
| | Procedimiento para medición y gestión del clima laboral | Fecha | 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 | Definir línea base | 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 | Diseñar herramientas cualitativas y cuantitativas | 2.1. El Jefe de CCCI define etapas de medición y diseña las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Cualitativas: Focus Group / entrevistas. • Cuantitativas: Encuestas. |
| 3. | - Sub Gerente de Gestión del Talento | Validar herramientas | 3.1. El Sub Gerente de Gestión del Talento valida las herramientas con el director general y/o con líderes alineados al CCCI. ¿Observaciones? 3.1.1. De existir observaciones regresar a la actividad 2 (Diseñar herramientas cualitativas y cuantitativas) . 3.1.2. De no existir observaciones, continuar con la actividad 4 (Implementar herramientas) . |
| 4. | - Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna | Implementar herramientas | 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 | Desarrollar plan de despliegue y campaña de comunicación | 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 | Elaborar dashboard y procesamiento de data | 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 | Elaborar informes | 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 | Elaborar planes de mejora | 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 (Ver Anexo 1). |
| 9. | - Analista de Control y Gestión | Dar seguimiento a planes de mejora | 9.1. El Analista de Control y Gestión realiza el seguimiento de los planes de mejora definidos. |

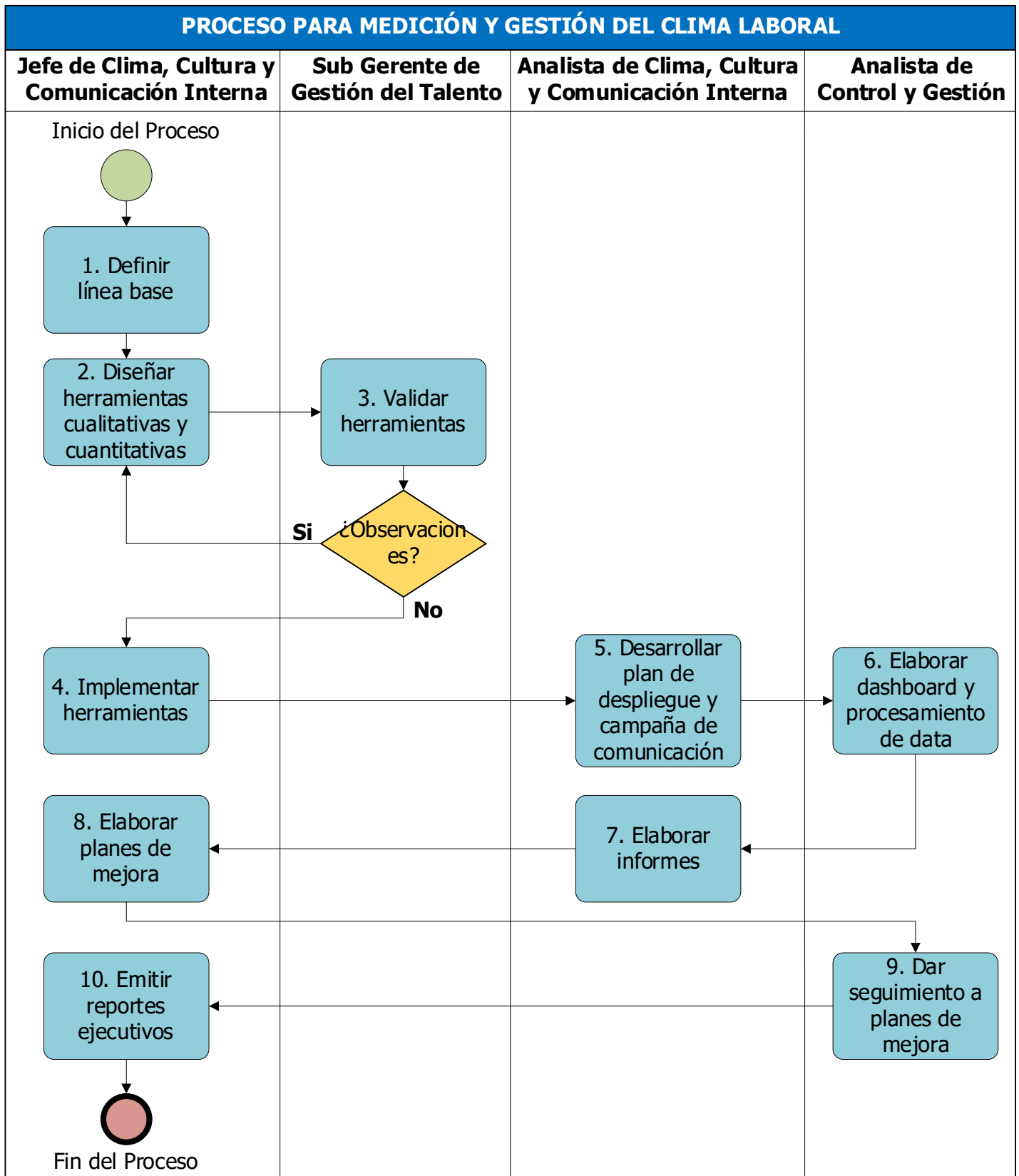
| | | | |
|--|---|----------------|----------------|
|  | Gestión del Talento | Código | GDT-CCC-PRO-01 |
| | Clima, Cultura y Comunicación Interna | Versión | 1.0 |
| | Procedimiento para medición y gestión del clima laboral | Fecha | 01/10/2022 |


| | | | |
|-----|---|-----------------------------------|--|
| 10. | - Jefe de Clima, Cultura y Comunicación Interna | Emitir reportes ejecutivos | 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 | Código | GDT-CCC-PRO-01 |
| | Clima, Cultura y Comunicación Interna | Versión | 1.0 |
| | Procedimiento para medición y gestión del clima laboral | Fecha | 01/10/2022 |

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



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

7. Control de Cambios

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

