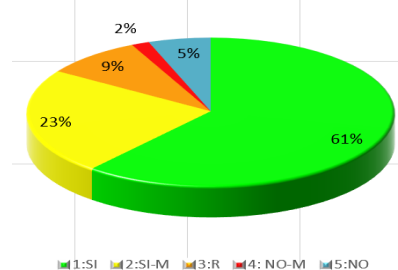


		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Fecha de Aprobación: Enero de 2017	
		ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		Versión 01	
				Página 1 de 1	

1. INFORMACIÓN GENERAL						
2. Proceso en el cuál se desempeña, de acuerdo al Mapa de Procesos de la empresa:				3. Antigüedad en la empresa:		
2.1 Administrativo	06	2.2. Operativo	11	2.3 Apoyo	1	
				3.1 Inferior a un año	02	3.2 Superior a un año
					16	

INSTRUCCIONES						
Marque con una (X), el número de identifique su respuesta de acuerdo a lo siguiente 1: SI 2: SI, PERO CON ALGUN MATIZ 3: REGULAR (SI NO DEPENDE) 4: NO, PERO CON ALGUN MATIZ 5: NO						
CUESTIONARIO		1: SI	2: SI, PERO CON ALGUN MATIZ	3: R	4: NO	5: NO
MI PUESTO DE TRABAJO	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.	16	2	0	0	0
	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional.	3	8	0	1	6
	Puedo contar con mis compañeros para apoyar las labores del área cuando es necesario.	16	1	1	0	0
	Cuento con las herramientas necesarias para realizar eficientemente mis funciones.	10	5	3	0	0
	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos, experiencias y me plantea retos profesionales y personales.	15	3	0	0	0
	El ambiente físico (instalaciones, iluminación, espacio, etc.) es el adecuado para realizar mis labores	7	7	3	1	0
	Mi trabajo me permite dedicarle tiempo a otras actividades personales (familia, amigos, estudio, etc.)	10	3	4	0	1
		77	29	11	2	7
IMAGEN Y SERVICIO DE LA EMPRESA	El personal de la empresa mantiene una actitud de servicio con clientes y compañeros	15	3	0	0	0
	Me siento orgulloso de trabajar en esta empresa	18	0	0	0	0
	Pienso que el servicio que brinda la empresa es el mejor	15	3	0	0	0
	Percibo a la empresa como a una compañía que se interesa por mejorar continuamente buscando la excelencia en el servicio.	15	3	0	0	0
	Considero que el orden, aseo y limpieza de la empresa es adecuado, para mi y para los usuarios	14	4	0	0	0
	Pienso que en las diferentes áreas atienden bien a los usuarios, clientes y/o visitantes.	12	6	0	0	0
		89	19	0	0	0
ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES	Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo	10	3	2	1	2
	Su puesto de trabajo le resulta cómodo	10	7	0	0	1
	La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo	11	4	3	0	0
	Su ordenador funciona a una velocidad adecuada	7	3	2	0	1
	El nivel del ruido es soportable	11	5	2	0	0
		49	22	9	1	4
RELACIONES INTERPERSONALES	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo	13	5	0	0	0
	Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo	11	7	0	0	0
	Trabaja usted en equipo con sus compañeros	16	2	0	0	0
	Sus compañeros de trabajo le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando entro a la empresa	15	2	0	0	1
		55	16	0	0	1
MANEJO DE TALENTO HUMANO	La empresa me brinda oportunidades de capacitación y crecimiento profesional y personal	12	5	1	0	0
	Te agradan las actividades desarrolladas en el programa de bienestar de la empresa.	10	8	0	0	0
	La empresa se interesa por mi seguridad y bienestar	14	2	2	0	0
	Estoy satisfecho con el reconocimiento que la empresa me hace por mi labor	17	1	0	0	0
		53	16	3	0	0
EFICIENCIA DE LA EMPRESA	Las políticas y procesos son suficientemente claros, definidos, flexibles y se adaptan a las necesidades del cliente interno y externo.	13	4	1	0	0
	puedo acceder fácilmente a la información sobre los procesos de la empresa	9	9	0	0	0
	la empresa promueve y facilita el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	14	2	2	0	0
	Cuando necesito la colaboración de otras áreas usualmente las recibo	11	5	2	0	0
	Creo que la empresa cuenta con los trabajadores, equipos y la tecnología necesaria para brindar un buen servicio.	11	5	2	0	0
		58	25	7	0	0
MI JEFE DIRECTO	Mi jefe me comunica y retroalimenta oportunamente sobre las decisiones directivas y cambios organizacionales	11	5	2	0	0
	mi jefe tiene confianza en mis capacidades, tiene en cuenta mis ideas y sugerencias cuando son constructivas y me delega responsabilidades	16	2	0	0	0
	Mi jefe tiene los conocimientos, habilidades necesarios y los comparte con todos los del equipo de trabajo	15	3	0	0	0
	Mi jefe promueve un clima de trabajo positivo, en equipo y de confianza en el grupo, brindando un trato amable y respetuoso.	16	2	0	0	0
	Mi jefe se interesa por mi bienestar no solo como empleado sino también como persona	15	2	1	0	0
	Considero que mi jefe es justo y equitativo con sus decisiones	15	3	0	0	0
	Mi jefe reconoce mis logros públicamente al igual que los del grupo	15	3	0	0	0
		103	20	3	0	0
RECONOCIMIENTO	Considera que realiza un trabajo útil para la empresa	18	0	0	0	0
	Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados.	13	3	2	0	0
	Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro	11	2	3	2	0
		42	5	5	2	0
SUGERENCIAS U OBSERVACIONES:						

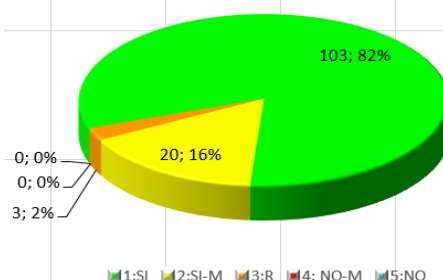
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: Enero de 2017				
	ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	Versión 01				
		Página 1 de 1				
METODO DE ANALISIS						
La interpretación de la información se hace por medio de graficas que proporcionan la mayoría de reportes finales de Evaluación de Clima Organizacional. Este tipo de representación gráfica son una ayuda fundamental para hacer un diagnostico lo más acertado posible del estado del clima laboral al interior de la Empresa de Servicios Públicos el Municipio de La Plata Huila tras cambio gerencial y realizacion de encuestas en enero de 2020.						
INSTRUCCIONES						
Las 41 preguntas de los 7 test tuvieron la opción de múltiple respuesta						
1:SI 2: SI, PERO CON ALGUN MATIZ 3: REGULAR (SI/NO DEPENDE) 4: NO, PERO CON ALGUN MATIZ 5:NO						
CUESTIONARIO		1:SI	2:SI-M	3:R	4:NO-M	5:NO
MI PUESTO DE TRABAJO	Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis limites de responsabilidades.	16	2	0	0	0
	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional.	3	8	0	1	6
	Puedo contar con mis compañeros para apoyar las labores del área cuando es necesario.	16	1	1	0	0
	Cuento con las herramientas necesarias para realizar eficientemente mis funciones.	10	5	3	0	0
	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos, experiencias y me plantea retos profesionales y personales.	15	3	0	0	0
	El ambiente físico (instalaciones, iluminación, espacio, etc.) es el adecuado para realizar mis labores	7	7	3	1	0
	Mi trabajo me permite dedicarle tiempo a otras actividades personales (familia, amigos, estudio, etc.)	10	3	4	0	1
		77	29	11	2	7
Tras la pregunta sobre el puesto de trabajo, la precepción de los trabajadores es 61% de percepción favorable, la precepción del 23 % se da debido en ocasiones se requiere hacer tareas que demandan un esfuerzo adicional no contando con personal que pueda apoyar estas tareas, y las herramientas o equipos no se encuentran en buenas condiciones o no son los requeridos para dicha labor, en 2020 dentro del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se hace adquisición de equipos y herramientas que faciliten la labor y se cuente con mayor aprovechamiento del tiempo, los ambientes físicos para realizar actividades en el área operativa demandan mas control, señalización y equipos de protección para realizar el trabajo de forma segura.		 Legend: 1:SI (green), 2:SI-M (yellow), 3:R (orange), 4:NO-M (blue), 5:NO (red)				
IMAGEN Y SERVICIO DE LA EMPRESA	El personal de la empresa mantiene una actitud de servicio con clientes y compañeros	15	3	0	0	0
	Me siento orgulloso de trabajar en esta empresa	18	0	0	0	0
	Pienso que el servicio que brinda la empresa es el mejor	15	3	0	0	0
	Percibo a la empresa como a una compañía que se interesa por mejorar continuamente buscando la excelencia en el servicio.	15	3	0	0	0
	Considero que el orden, aseo y limpieza de la empresa es adecuado, para mi y para los usuarios	14	4	0	0	0
	Pienso que en las diferentes áreas atienden bien a los usuarios, clientes y/o visitantes.	12	6	0	0	0
		89	19	0	0	0

La imagen de los trabajadores hacia la empresa es favorable en un 82,8%, presentando un compromiso hacia la labor realizada y la calidad del producto final a los usuarios, se debe continuar con las campañas de Orden y aseo de instalaciones.		IMAGEN Y SERVICIO DE LA EMPRESA 89; 82% 19; 18% 0; 0% 0; 0% 0; 0% 1:SI 2:SI-M 3:R 4:NO-M 5:NO							
Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 emserpla s.p.	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				Fecha de Aprobación: Enero de 2017				
	ENCUESTA DE CLIMA LABORAL				Versión 01				
					Página 1 de 1				
ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES	Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo	10	3	2	1	2			
	Su puesto de trabajo le resulta cómodo	10	7	0	0	1			
	La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo	11	4	3	0	0			
	Su ordenador funciona a una velocidad adecuada	7	3	2	0	1			
	El nivel del ruido es soportable	11	5	2	0	0			
		49	22	9	1	4			
La valoración de los trabajadores hacia las instalaciones y puestos de trabajo se representa un 58% de excelencia Regular en 10%, demostrando que en los ambientes de trabajo las condiciones son favorables,se debe hacer mantenimiento de luminarias en los puestos de trabajo. la valoración de los puestos de trabajo es un requerimiento de la empresa hacia la ARL en su gestión. También los factores ambientales: Luz, ruido, temperatura, vibración, movimiento, contaminación, y áreas de espacio confinados en pozos y alcantarillados, de la misma manera las incertidumbres políticas, económicas y las tecnológicas influyen en la proyección elevada del estrés.		ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES 49; 58% 22; 26% 9; 10% 4; 5% 1; 1% 1:SI 2:SI-M 3:R 4:NO-M 5:NO							
RELACIONES INTERPERSONALES	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de mi equipo de trabajo	13	5	0	0	0			
	Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo	11	7	0	0	0			
	Trabaja usted en equipo con sus compañeros	16	2	0	0	0			
	Sus compañeros de trabajo le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando entro a la empresa	15	2	0	0	1			
		55	16	0	0	1			
Las Relaciones Interpersonales se mantienen en un 76% de favorabilidad, creando un buen ambiente laboral identificado en el trabajo en equipo y la atención a los usuarios. Las inducciones iniciales al cargo se deben retroalimentar y hacer seguimiento generando en el personal nuevo un compromiso hacia la empresa y el autocuidado. también representan las oportunidades de mejora que debemos tener en cuenta a la hora de tomar las decisiones necesarias para fortalecer el clima laboral de nuestra organización. Esforzarse siempre en incrementar las relaciones interpersonales positivas, la lucha por el bienestar personal de los demás y por vencer las dificultades que se presenten.		RELACIONES INTERPERSONALES 55; 76% 16; 22% 1; 2% 0; 0% 0; 0% 1:SI 2:SI-M 3:R 4:NO-M 5:NO							
MANEJO DE TALENTO HUMANO	La empresa me brinda oportunidades de capacitación y crecimiento profesional y personal	12	5	1	0	0			
	Te agradan las actividades desarrolladas en el programa de bienestar de la empresa.	10	8	0	0	0			
	La empresa se interesa por mi seguridad y bienestar	14	2	2	0	0			
	Estoy satisfecho con el reconocimiento que la empresa me hace por mi labor	17	1	0	0	0			
		53	16	3	0	0			

Manejo de Talento Humano presenta favorabilidad del 74%. El crecimiento personal y profesional debe ser prioritario para la empresa facilitando el tiempo y el espacio para adquirir nuevos conocimientos en áreas profesionales y de seguridad reconociendo la labor y el esfuerzo del personal, se identifica una percepción regular en el reconocimiento de la empresa hacia los trabajadores la cual se debe socializar con gerencia y crear incentivos que generen mas amor hacia el trabajo realizado.		MANEJO DE TALENTO HUMANO 53; 74% 16; 22% 0; 0% 0; 0% 3; 4% 1:SI 2:SI-M 3:R 4:NO-M 5:NO					
Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de La Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ENCUESTA DE CLIMA LABORAL				Fecha de Aprobación: Enero de 2017 Versión 01 Página 1 de 1	
EFICIENCIA DE LA EMPRESA	Las políticas y procesos son suficientemente claros, definidos, flexibles y se adaptan a las necesidades del cliente interno y externo.	13	4	1	0	0	
	puedo acceder fácilmente a la información sobre los procesos de la empresa	9	9	0	0	0	
	la empresa promueve y facilita el trabajo en equipo entre las diferentes áreas.	14	2	2	0	0	
	Cuando necesito la colaboración de otras áreas usualmente las recibo	11	5	2	0	0	
	Creo que la empresa cuenta con los trabajadores, equipos y la tecnología necesaria para brindar un buen servicio.	11	5	2	0	0	
		58	25	7	0	0	
El compromiso hacia la empresa se ve reflejado en esta estadística del 64% de Eficiencia, representado en el trabajo en equipo, la colaboración hacia las áreas, la tecnología y los equipos representados en la calidad del producto hacia los usuarios. Valores hacia los empleados: reconocer que son el activo más importante de la empresa y, por ello, retribuirlos adecuadamente de acuerdo con el mercado, brindándoles un clima laboral sano y estimulante que les permita desarrollar a plenitud sus habilidades personales		EFICIENCIA DE LA EMPRESA 58; 64% 25; 28% 7; 8% 0; 0% 0; 0% 1:SI 2:SI-M 3:R 4:NO-M 5:NO					
MI JEFE DIRECTO	Mi jefe me comunica y retroalimenta oportunamente sobre las decisiones directivas y cambios organizacionales	11	5	2	0	0	
	mi jefe tiene confianza en mis capacidades, tiene en cuenta mis ideas y sugerencias cuando son constructivas y me delega responsabilidades	16	2	0	0	0	
	Mi jefe tiene los conocimientos, habilidades necesarios y los comparte con todos los del equipo de trabajo	15	3	0	0	0	
	Mi jefe promueve un clima de trabajo positivo, en equipo y de confianza en el grupo, brindando un trato amable y respetuoso.	16	2	0	0	0	
	Mi jefe se interesa por mi bienestar no solo como empleado sino también como persona	15	2	1	0	0	
	Considero que mi jefe es justo y equitativo con sus decisiones	15	3	0	0	0	
	Mi jefe reconoce mis logros públicamente al igual que los del grupo	15	3	0	0	0	
		103	20	3	0	0	

La imagen del Jefe de la empresa se ve reflejada en el 82% de aceptabilidad por parte de los trabajadores, generando confianza y delegando responsabilidades al equipo de trabajo, se muestra como un ser con buen manejo del grupo promoviendo un clima de trabajo positivo que se ve reflejado en la calidad del servicio, se debe generar un programa de incentivos y reconocimiento hacia la labor realizada.

MI JEFE DIRECTO



RECONOCIMIENTO

Considera que realiza un trabajo útil para la empresa

18 0 0 0 0

Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados.

13 3 2 0 0

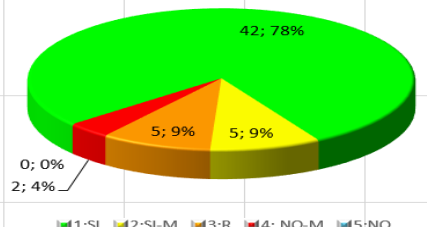
Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro

11 2 3 2 0

42 5 5 2 0

RECONOCIMIENTO

El Reconocimiento del personal por su propia labor esta reflejado en una buena imagen del 78%, empoderándose de las funciones y responsabilidades a cargo. la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable



SUGERENCIAS U OBSERVACIONES:

Al finalizar la encuesta del Clima Laboral de 2020 se presentaron sugerencias y observaciones a tener en cuenta:

1. Solicitud del area operativa y administrativa, del mantenimiento de instalaciones, luminarias en planta de tratamiento y rea administrativa
2. Continuar con las Capacitaciones, Actividades para el Bienestar de los empleados, reconocimientos personales y laborales por gerencia.
3. Solicitud de elementos de apoyo (herramientas y equipos) en el trabajo en fontaneria y trabajo en alturas
4. La percepción de los trabajadores hacia la empresa y área gerencial es excelente, se debe crear un incentivo y reconocimiento a nivel grupal por parte de gerencia hacia los trabajadores del área operativa.

CONCLUSIONES

La evaluación de clima organizacional debería asumirse como una oportunidad para entender mejor las fortalezas y las oportunidades de mejora dentro de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata Huila. Al comprender nuestro punto de partida, podremos establecer estrategias de mejora eficaces que se vean reflejadas en la optimización de la productividad de todos los colaboradores. Al interpretar correctamente los resultados, podremos ser mucho más efectivos y precisos en nuestros planes de mejoramiento en pro de lograr el mejor rendimiento y la mayor competitividad en EMSERPLAE.S.P.

Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo, el ambiente, etc., son factores de satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma

Los trabajadores manifiestan actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa y así se emociona al decir que trabaja para la empresa o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares, igualmente se debe reconocer por parte de la gerencia el compromiso de su planta operativa. en el inicio de la gestion 2020 se dara atencion entre los trabajadores al factor humano y mental ejecutando las actividades de disminucion de riesgo psicosocial.