



El presente informe refleja de forma detallada el proceso diagnóstico del clima laboral en la organización ESE CARMEN EMILIA OSPINA, se implementó un instrumento, el cual fue aplicado a 412 empleados.



modelo integrado  
de planeación  
y gestión



**CARMEN EMILIA OSPINA**  
Salud, bienestar y dignidad

# 1

## Introducción 1

En el presente informe se muestra de manera detalla los aspectos relevantes de los factores que se construyeron para evaluar el clima laboral en la ESE CARMEN EMILIA OSPINA el cual se aplicó a 412 empleados.

Se encontraron aspectos relevantes en las diferentes áreas siendo así la distribución del personal que participo en dicho diagnóstico.



## Resumen 2

En el diagnóstico del clima laboral del personal que labora en la ESE Carmen Emilia Ospina se poseen un buen clima de manera general, hay unos aspectos fuertes quesirven de soporte para que las cosas marchen bien, pero también se identifican aspectos que deben ser reforzados, por lo tanto, se recomienda crear una serie de estrategias para reforzarlos niveles medios y potencializarlos a un nivel óptimo.

En el presente cuadro se observa de manerageneral las tres áreas que participaron en la evaluación del clima laboral.



Resulta importante mencionar que el centro de salud con mayor número de participantes fue la sede de Canaima reflejando un 55,8% del total de trabajadores.

## OBJETIVOS 3

### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el clima laboral para diagnosticar las percepciones y sentimientos que tienen los trabajadores de la ESE Carmen Emilia Ospina sobre la estructura, procesos y condiciones de su medio laboral.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Aplicar el cuestionario para analizar los datos obtenidos.  
conocer cómo están los factores y subfactores clasificados en niveles Alto, Medio y Bajo que permitirá considerar cómo está la ESE Carmen Emilia Ospina en relación al clima laboral.



## RESULTADOS 4

En el diagnóstico del clima laboral del personal que labora en la ESE Carmen Emilia Ospina se observa que poseen un buen clima de manera general, hay unos aspectos fuertes que sirven de soporte para que las cosas marchen bien, pero también se identifican aspectos que deben ser reforzados, por lo tanto, se recomienda crear una serie de estrategias para reforzar los niveles medios y potencializarlos a un nivel óptimo.

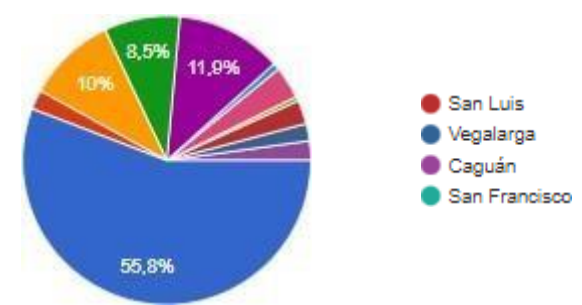
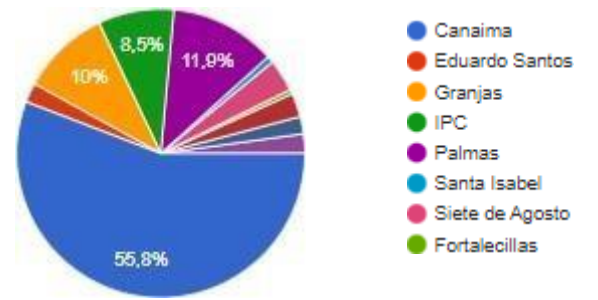
En el presente cuadro se observa de manera general las tres áreas que participaron en la evaluación del clima laboral.

# 4.1 Centros de salud

Esta nueva Empresa se origina de la fusión de las tres (3) Empresas de la Red de Salud Municipal denominadas: ESE Norte Camilo Gutiérrez, ESE Oriente Adriano Perdomo y ESE Sur Jairo Morera Lizcano, que presentaban los servicios de salud de Primer Nivel de complejidad a la población de estratos 1 y 2 del Municipio de Neiva; en el área urbana y rural desde hacía dos años aproximadamente como entes descentralizados con autonomía presupuestal y administrativa, antes denominados CEMAP de Granjas, Siete de Agosto e IPC respectivamente los cuales dependían directamente de la Secretaría de Salud Municipal creadas mediante Decreto 254 de 1995 del Municipio de Neiva.

Con el propósito de optimizar la utilización de los recursos financieros, técnicos, físicos y del talento humano, la Alcaldía de Neiva dentro del proceso de reestructuración municipal para la modernización decidió centralizar las administraciones de las tres (3) Empresas Sociales del Estado y así reducir costos administrativos, adquirir mayor poder de negociación, alcanzar la economía de escala y aumentar la capacidad de oferta de servicios a través de la complementariedad en la prestación del servicio. urbano y rural desde hacía dos años aproximadamente como entes descentralizados con autonomía presupuestal y administrativa, antes denominados CEMAP de Granjas, Siete de Agosto e IPC respectivamente los cuales dependían directamente de la Secretaría de Salud Municipal creadas mediante Decreto 254 de 1995 del Municipio de Neiva.

En la sede Canaima se encuentra ubicada en la zona sur de la ciudad de Neiva, en esta labora la mayor cantidad de personal administrativo.



## 4.2 Cargo Actual

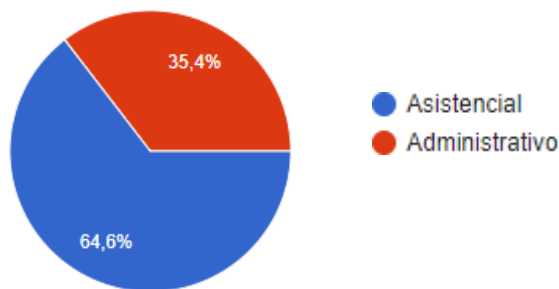
Se destaca que de 412 participantes tienen una función asistencial y administrativa dentro de la organización.

Además, resulta importante mencionar que de los 412 el 35,4% hacen parte de personal administrativo y el 64,6% hacen parte del personal asistencial.



Cargo actual

412 respuestas

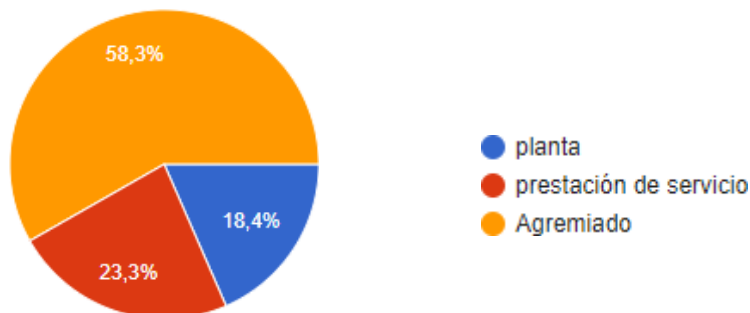


## 4.3 Tipo de vinculación

Es importante mencionar que del personal que realizan actividades en la ESE Carmen Emilia Ospina se encuentra el 23,3% vinculado por prestación de servicios, el 58,3% es agremiado y el 18,4% hace parte del personal de planta lo que supone que más del 90% de las personas no cuenta con las mismas prestaciones laborales, puesto que el contrato es de naturaleza civil comercial y no laboral.

Tipo de vinculación Cargo actual

412 respuestas

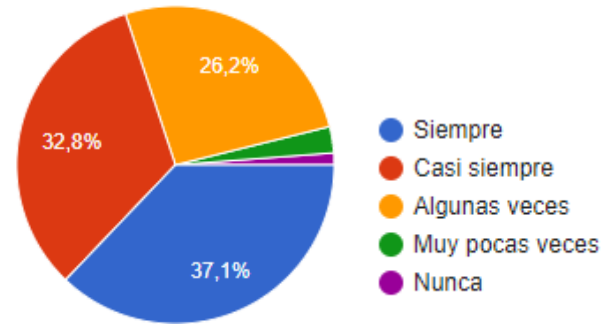


## 4.5 Aceptación

Es importante mencionar que en el constructor de aceptación el 37.1% de las personas que laboran en la ESE Carmen Emilia Ospina argumentan que los miembros del grupo siempre tienen en cuenta sus opiniones en el sitio de trabajo el 37,1% argumenta que casi siempre tienen en cuenta sus opiniones, el 26,2% algunas veces, el 2,7% muy pocas veces y el 1,2% dice que nunca; este resultado es muy importante lo para la adecuada realización de las actividades cotidianas, puesto que estas se pueden ver reflejadas de manera satisfactoria, además de percibir que son escuchados por los compañeros de trabajo.

1.) Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.

412 respuestas

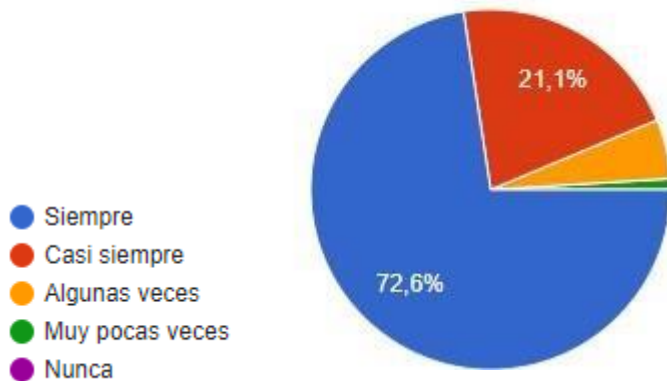


## 4.6 Aceptación

Ahora bien se analiza otro criterio relacionado con el constructor de aceptación este, es coherente con el anterior, puesto que aproximadamente el 72,6% de la población percibe aceptación en el grupo de trabajo, el 21,1% dice que casi siempre es aceptado por el grupo de trabajo, el 5,3% algunas veces y el 1% muy pocas veces lo cual es significativo para un buen desempeño de las actividades laborales y tan solo 1 de 412 manifiesta no sentirse aceptado por su grupo de trabajo lo cual refleja un valor inferior a 0,5%.

2.) Soy aceptado por mi grupo de trabajo.

412 respuestas

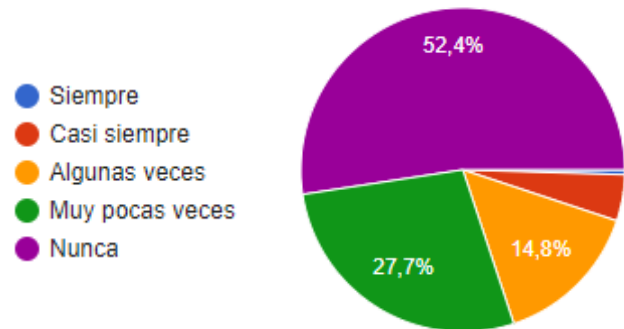


## 4.7 Aceptación

Es importante mencionar que este criterio es coherente con los planteados anteriormente para el constructor de aceptación, ahora bien, el 52,4% de los empleados manifiestan no percibir trato diferente respecto al grupo de trabajo, lo cual corrobora la adecuada aceptación en los grupos de trabajo; el 27%,7 manifiesta que pocas veces es los miembros de trabajo son distintos con el 14,8% manifiesta que algunas veces el 4,6 casi siempre lo cual es adecuada la aceptación.

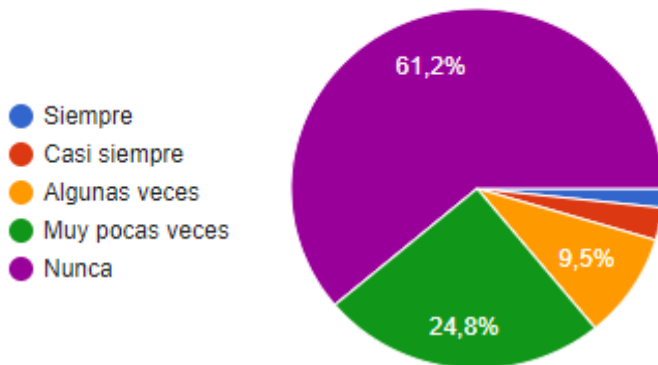
### 3.) los miembros del grupo son distintos conmigo

412 respuestas



### 4.) Mi grupo de trabajo me hacen sentir incomodo.

412 respuestas



## 4.8 Aceptación

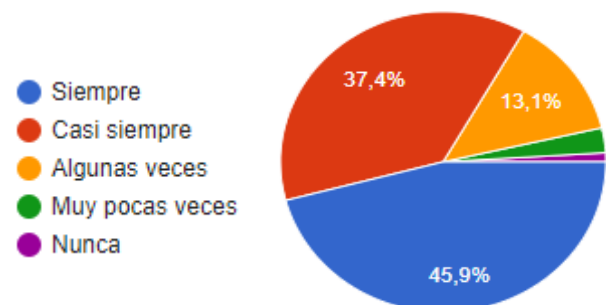
Es importante mencionar que este criterio es coherente con los planteados anteriormente para el constructor de aceptación, ahora bien, el 61,2% de los empleados manifiestan no percibir incomodidad respecto al grupo de trabajo, 24,8% muy pocas veces, el 9,5% algunas veces el 2,9% casi siempre y el 1,7% nunca lo cual corrobora la adecuada aceptación en los grupos de trabajo.

## 4.9 Aceptación

Este último criterio del constructo de aceptación es coherente con los anteriores, puesto que los empleados de la ESE Carmen Emilia Ospina en un 70% manifiesta sentir que su grupo de trabajo valora sus aportes, esto resulta favorable en la construcción de un ambiente adecuado de trabajo, que permita el apoyo del grupo de trabajo y un desempeño adecuado.

### 5.) El grupo de trabajo valora mis aportes.

412 respuestas



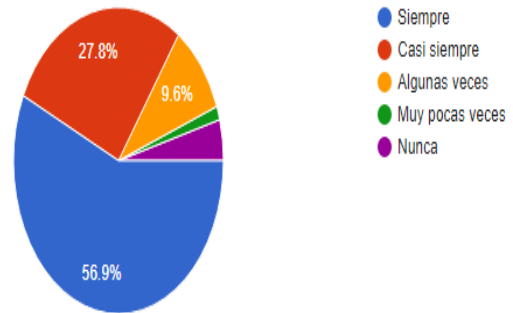


## 4.6 Trato del jefe.

Es significativo identificar que en más de un 90% de los empleados identifican un trato del jefe de grupo adecuado, considerando que tan solo 9 personas manifestaron haber recibido en algún momento un trato poco adecuado de su jefe, todas vinculadas mediante prestación de servicios, en el campo administrativo y asistencial.

6.) Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.

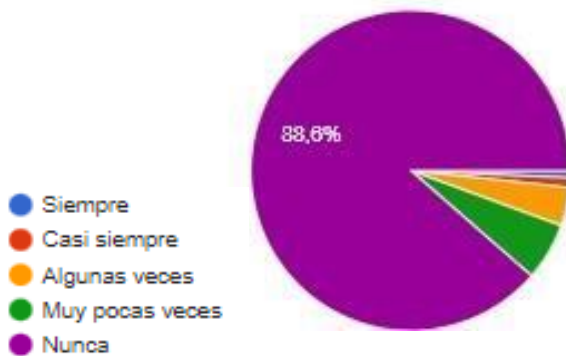
209 respuestas



## 4.5 Atmósfera de confianza

7.) El jefe es mal educado.

412 respuestas

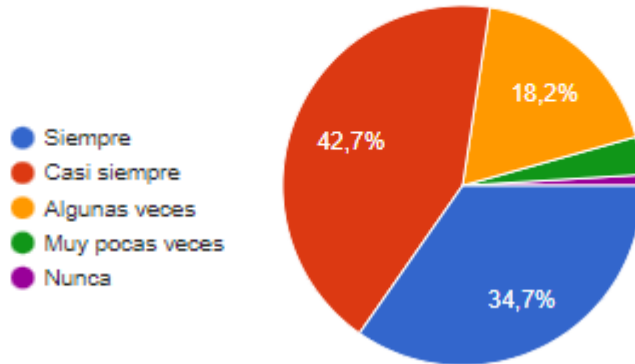


Ahora bien, en relación al papel que lidera el jefe de grupo, es satisfactorio el imaginario que poseen los empleados respecto al jefe de grupo, puesto que identifican una atmósfera adecuada de confianza en el área donde trabajan más de un 80%, lo cual es coherente con el constructo anterior y significativo en el adecuado desempeño de las tareas asignadas.

## 4.7 Apoyo en las decisiones.

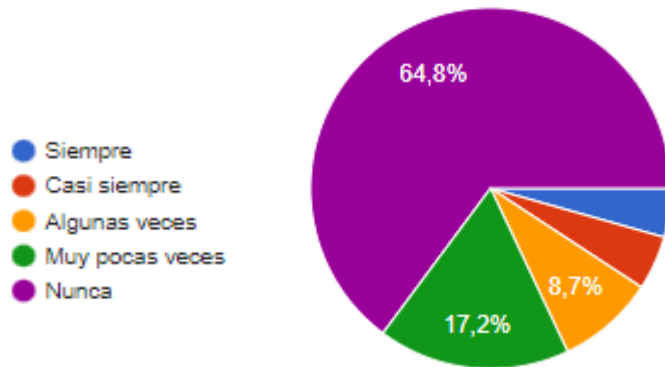
La relación entre los empleados y los jefes de grupo parece ser adecuada, puesto que más del 70% manifiesta sentir que el líder del grupo apoya las decisiones que toma, esto se ve reflejado en el constructo anterior y es coherente con la aceptación en los grupos de trabajo lo cual refleja un adecuado ambiente laboral para el desarrollo óptimo de las actividades.

8.) Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.  
412 respuestas



9.) Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.

412 respuestas



## 4.8 Arbitrariedad.

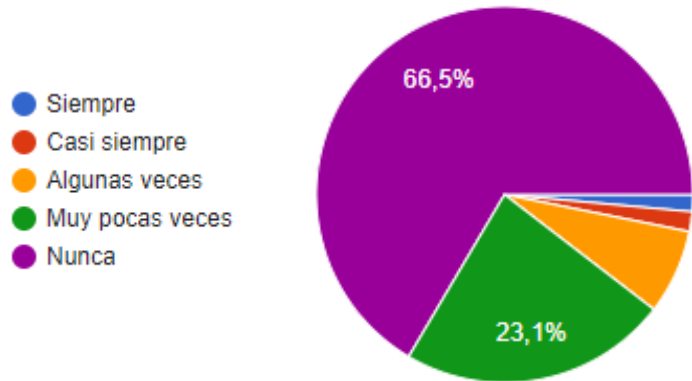
Es coherente con el criterio anterior, puesto que más del 70% de los empleados manifiestan no sentir un trato arbitrario por parte del jefe de grupo, lo cual refleja un imaginario positivo en relación a la figura de jefe, lo cual puede favorecer el adecuado desarrollo de las actividades laborales y potencializar las mismas.

## 4.9 Confianza.

Es coherente con el criterio anterior, puesto que el 66,5% de los empleados manifiestan no sentir en relación a su jefe un trato que incluya desconfianza, lo cual refleja un imaginario positivo el 23,1% manifiesta que esto ocurre muy pocas veces y el 7,3% algunas veces en relación a la figura de jefe, y esto puede favorecer el adecuado desarrollo de las actividades laborales y potencializar las mismas.

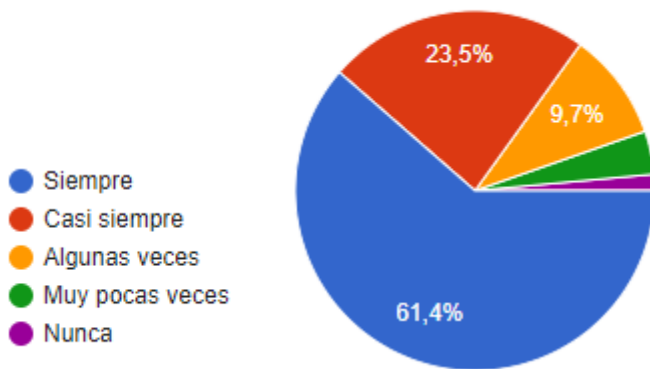
10.) El jefe desconfía del grupo de trabajo. .

412 respuestas



11.) Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.

412 respuestas



## 4.10 Beneficios.

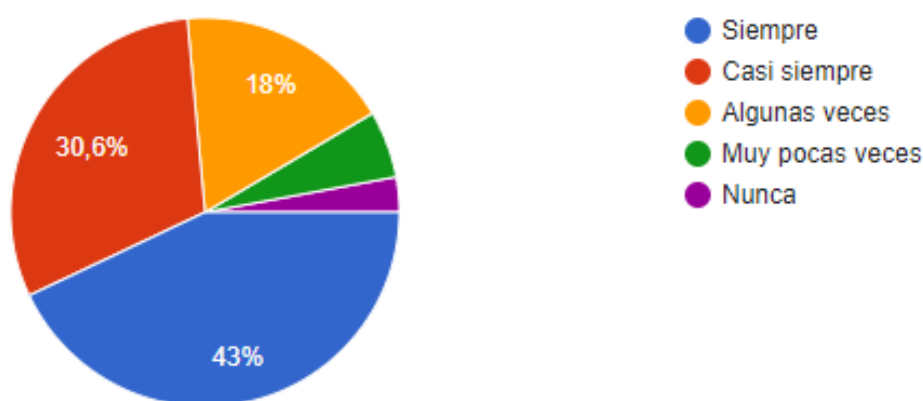
En un 61,4% de las personas que laboran en la ESE Carmen Emilia Ospina comprenden los beneficios que poseen al estar vinculados a esta organización, lo cual es favorable para un buen desempeño en sus labores y el desarrollo del sentido de pertenencia ya que tan solo el 23,5% manifiesta que casi siempre y tan solo el 9,7% algunas veces

## 4.11 Beneficios.

En un 43% de los empleados de la ESE CEO, están de acuerdo con los beneficios de salud recibida, el 30,6% manifiesta casi siempre el 18% algunas veces lo cual es favorable para el buen desempeño de sus colaboradores.

12.) Los beneficios de salud que recibió en la empresa satisfacen mi necesidad.

412 respuestas

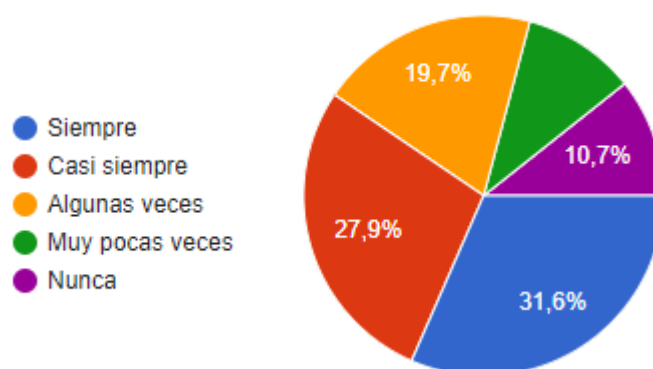


## 4.12 Remuneración.

En un 31,6% de los empleados de la ESE CEO, están de acuerdo con la remuneración asignada, el 27,9% casi siempre, 19,7% algunas veces y el 10,7% nunca principalmente quienes se encuentran en cargos administrativos y asistenciales,

13.) Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.

412 respuestas

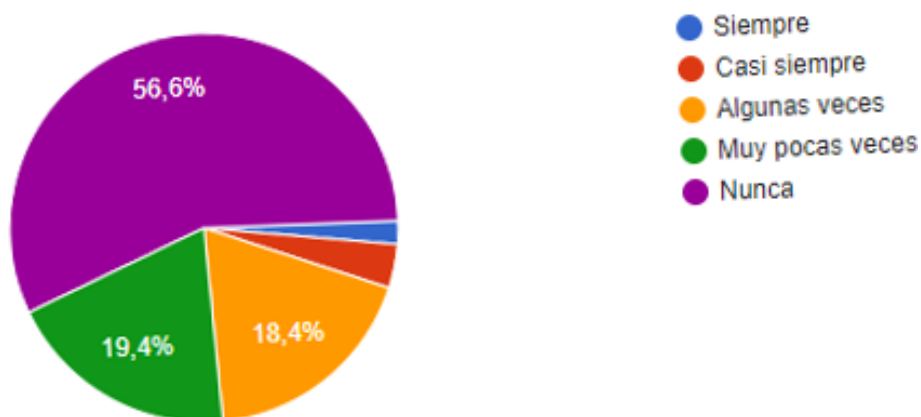


## 4.13 Políticas de la empresa.

El personal que labora en la ESE CEO, ven de manera positiva las políticas de la empresa, puesto que pueden ser facilitadores para complementar las metas propias en el ámbito laboral propuesto, según la escala el 56,6% lo perciben así, lo cual es importante para desarrollar un adecuado sentido de pertenencia, sin embargo, es importante indagar que pasa con la población restante

14.) Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.

412 respuestas

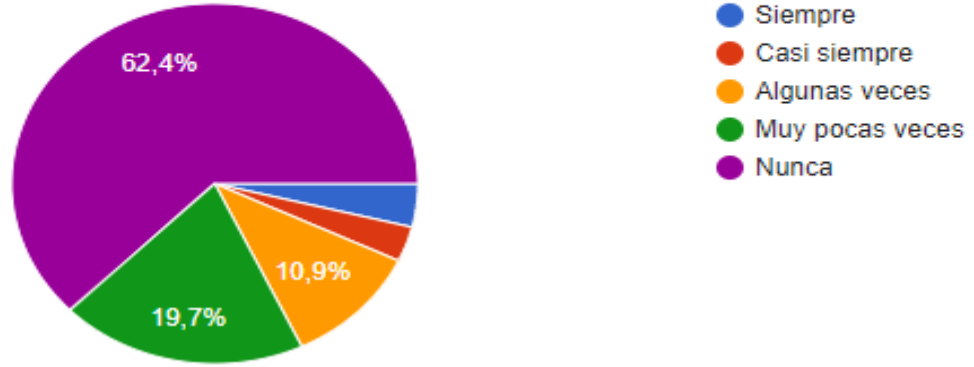


## 4.14 Servicios de Salud.

Resulta importante mencionar que en un 90% perciben adecuados los servicios de salud que reciben de la organización, esto es relevante puesto que es coherente con la naturaleza de la misma.

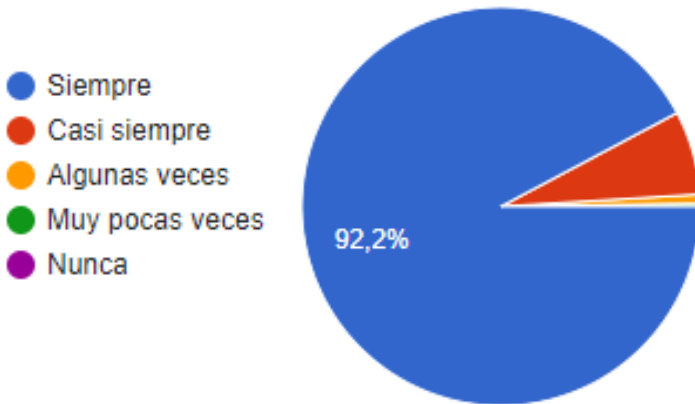
15.) Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.

412 respuestas



16.) Realmente me interesa el futuro de la empresa.

412 respuestas



## 4.15 Futuro de la empresa.

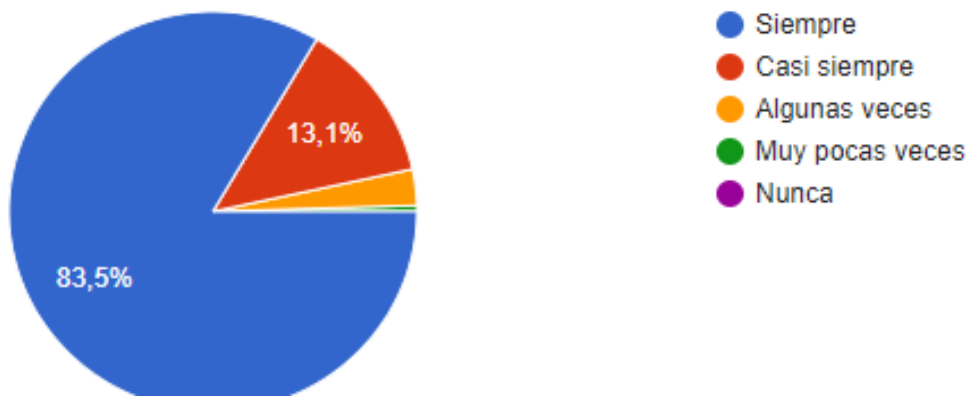
Es relevante identificar que en un 90,2% de los empleados de la ESE CEO, sienten que les interesa el futuro de la empresa, puesto que permite construir procesos significativos como identidad, trabajo en equipo y una sinergia adecuada en relación de beneficios mutuos.

## 4.16 Sentido de pertenencia.

La valoración de esta dimensión que relaciona el reconocimiento que se le otorga a la entidad donde se labora refleja un elemento significativo, resulta importante mencionar que en un 83,5% de los empleados perciben de manera positiva la ESE Carmen Emilia Ospina, tanto así que la recomendarían para que otras personas puedan vincularse, esto refleja un adecuado sentido de pertenencia.

### 17.) Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo

412 respuestas

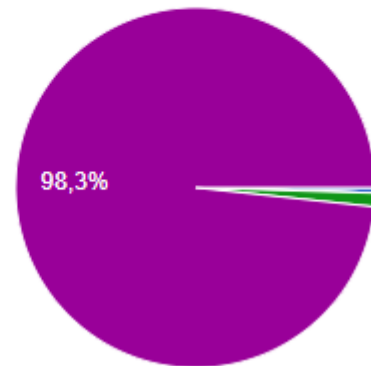


## 4.17 Sentido de Pertenencia

### 18.) Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa

412 respuestas

La valoración de esta dimensión que relaciona el reconocimiento que se le otorga a la entidad donde se labora refleja un elemento significativo, resulta importante mencionar que en un 98,3% de los empleados perciben de manera positiva a la ESE Carmen Emilia Ospina, tanto así que manifiestan no sentir vergüenza de la empresa donde laboran, lo cual es coherente con el criterio anterior.

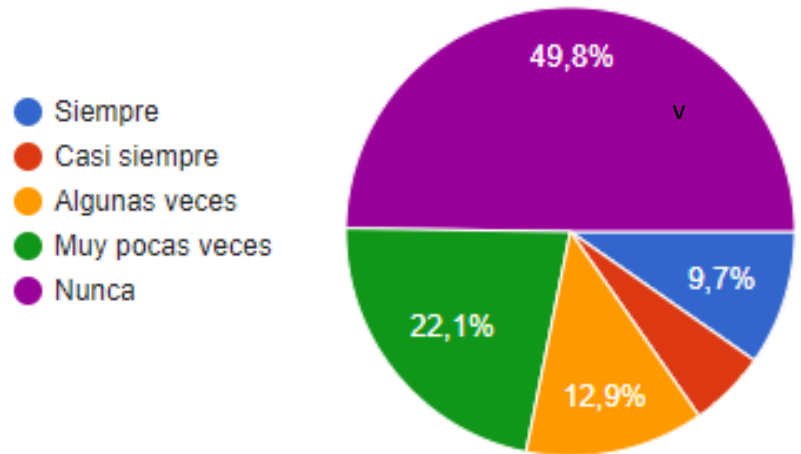


## 4.18 Sentido de pertenencia.

La valoración de esta dimensión refleja que el 9,7% de los empleados trabajarían horas extras sin remuneración, sin embargo, es importante recordar que aproximadamente el 90% del personal vinculado es mediante modalidad de prestación de servicios u agremiados, lo cual supone actividades y tareas concretas sin determinar horarios ni cumplimientos de criterios propios de una vinculación

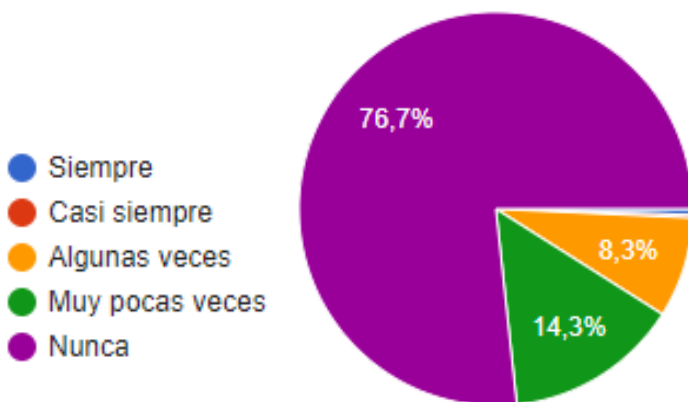
19.) Sin remuneración no trabajo horas extras.

412 respuestas



20.) Seria más feliz en otra empresa.

412 respuestas



## 4.19 Sentido de pertenencia.

La valoración de esta dimensión refleja que el 76,7% de los empleados manifiestan sentirse a gusto con la ESE CEO, lo cual es significativo en el desarrollo adecuado del sentido de pertenencia del empleado con su sitio de trabajo, lo que potencializa el compromiso y un óptimo desempeño en sus actividades.

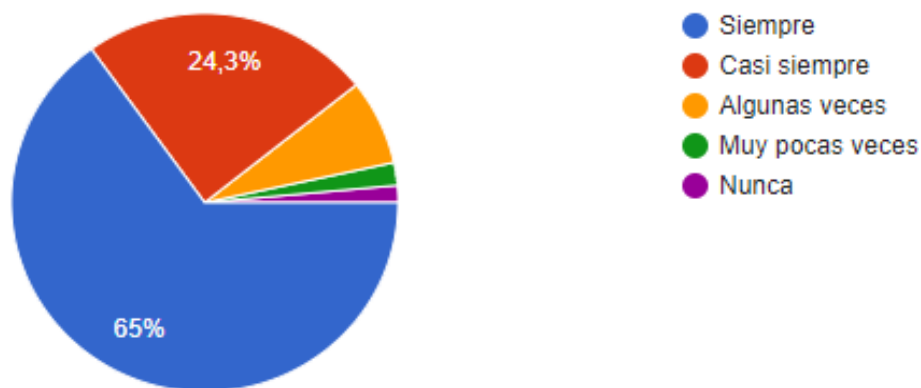


## 4.20 Infraestructura.

En esta dimensión se resalta la percepción que manifiestan tener los empleados relacionando que el espacio para la realización del trabajo es adecuado, puesto que en un 65% dan una valoración positiva, de esta forma se observa una tendencia general hacia un clima laboral adecuado.

21.) Dispongo del espacio adecuado para la realización de mi trabajo.

412 respuestas

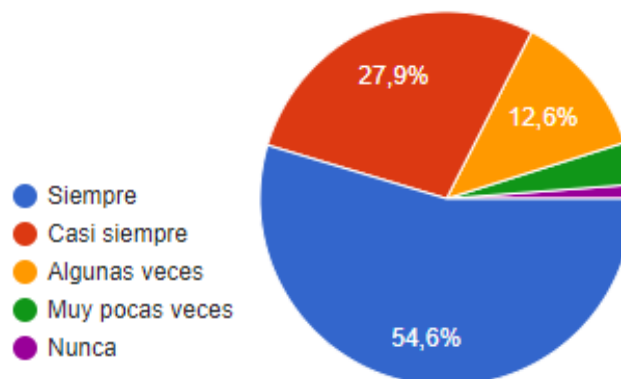


## 4.21 Ambiente Físico.

22.) El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

412 respuestas

Un 54,6% de los empleados, manifiestan sentir que el ambiente es adecuado para desarrollar sus actividades laborales, esto resulta favorable para un buen desempeño laboral, sin embargo resulta importante indagar las causas de porque el restante no se siente a gusto con el ambiente físico de trabajo.

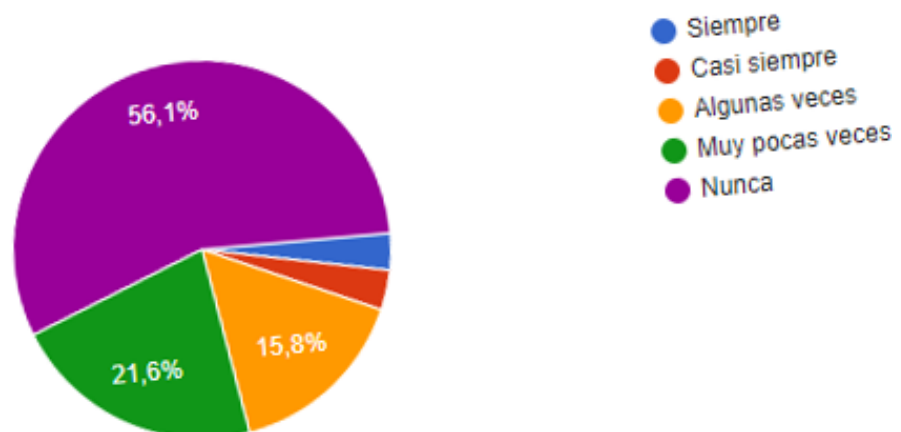


## 4.22 Entorno Físico.

Un 56,1% aproximadamente de los empleados, manifiestan sentir que el ambiente es adecuado para desarrollar sus actividades laborales, esto resulta favorable para un buen desempeño laboral, sin embargo, resulta importante indagar las causas de porque el restante no se siente a gusto con el ambiente físico de trabajo.

3.) El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor

12 respuestas

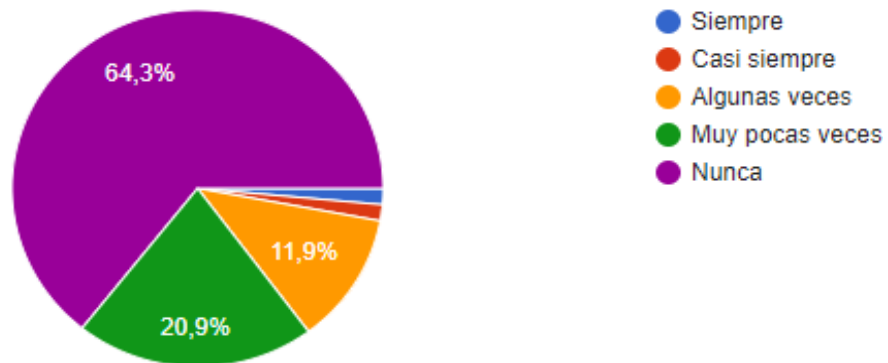


## 4.22 Acceso a la información.

La percepción de los empleados de la ESE CEO, reflejan que el 64,3% consideran no tener dificultades al acceso a la información pese a la permanencia en el cargo según preferencias personales, esto es importante ya que puede tener influencias poco favorables considerando que la mayoría de colaboradores están vinculados mediante prestación de servicios y esto afectaría al clima laboral de una manera negativa.

24.) Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.

412 respuestas

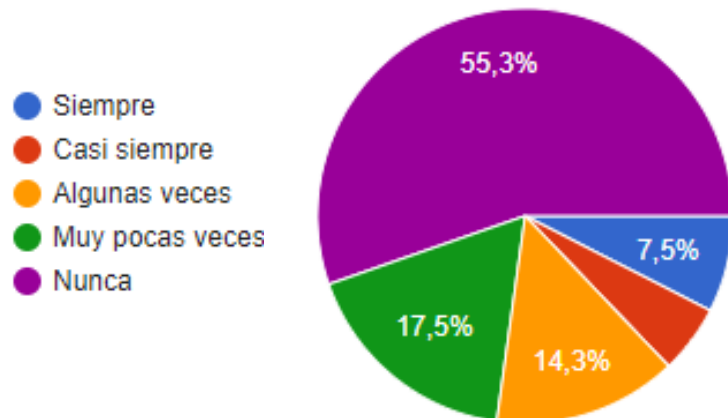


## 4.22 Planta Física - Iluminación.

Un 70% aproximadamente de los empleados manifiesta percibir de manera adecuada la iluminación en el sitio de trabajo especialmente quienes desempeñan tareas en el área asistencial, es importante indagar en que aspectos y porque razón no cumple el criterio en un 100%, puesto que puede verse involucrado un adecuado desempeño de las actividades.

25.) La iluminación del área de trabajo es deficiente.

412 respuestas

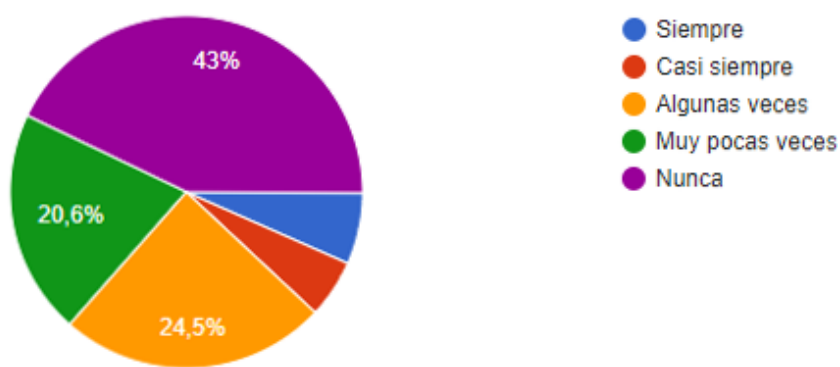


## 4.22 Estabilidad laboral

En un 43% de los empleados de la ESE CEO, perciben que los procesos de desvinculación de los colaboradores de la empresa no consideran el desempeño de los mismos, lo cual resulta importante puesto que esta percepción puede influir en la estabilidad laboral, sentido de pertenencia y adecuado desempeño de las actividades, por lo tanto se recomienda revisar los procesos de desvinculación.

26.) La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño

412 respuestas

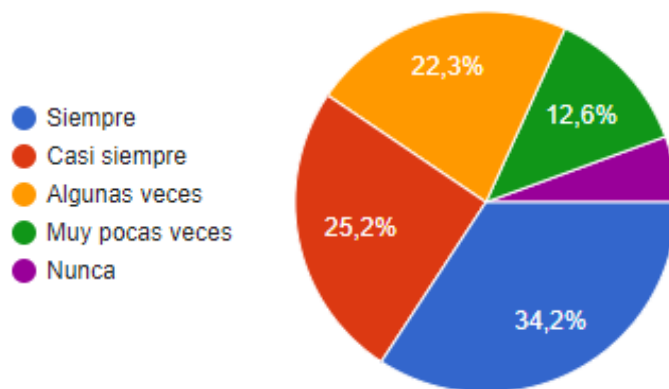


## 4.22 Estabilidad Laboral.

En el diagnóstico del clima laboral del personal que labora en la ESE Carmen Emilia Ospina se observa que poseen un buen clima de manera general, hay unos aspectos fuertes que sirven de soporte para que las cosas marchen bien, pero también se identifican aspectos que deben ser reforzados, por lo tanto, se recomienda crear una serie de estrategias para reforzar los niveles medios y potencializarlos a un nivel óptimo.

27.) La empresa brinda estabilidad laboral.

412 respuestas

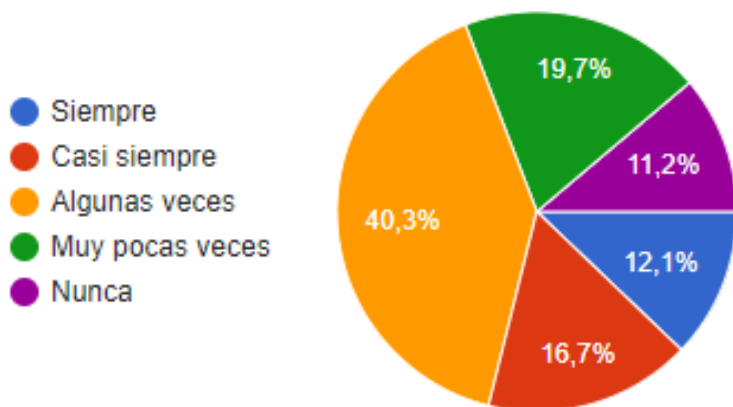


## 4.22 Estabilidad Laboral.

Los empleados de la ESE CEO, aunque más del 90 % se ha vinculado por modalidad de prestación de servicios y agremiación, perciben que la empresa si contrata personal temporalmente

28.) La empresa contrata personal temporal. .

412 respuestas

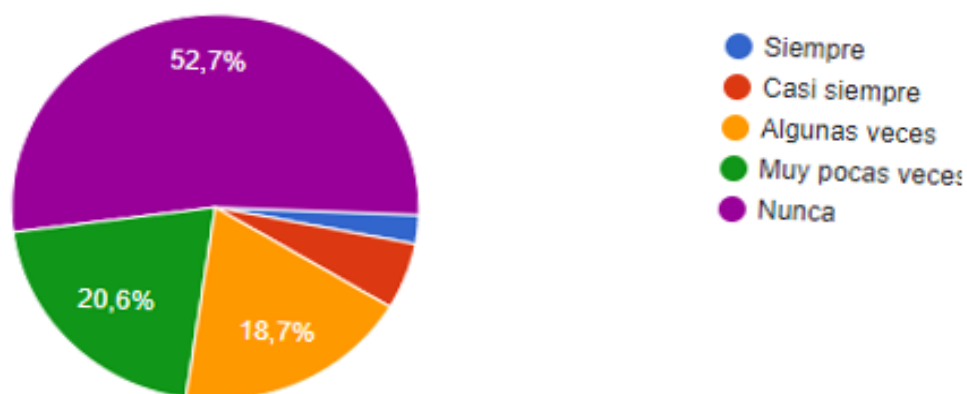


## 4.22 Acceso a la información.

La percepción de los empleados de la ESE CEO, reflejan que aproximadamente el 50% consideran la permanencia en el cargo según preferencias personales, esto es importante ya que puede tener influencias poco favorables considerando que la mayoría de colaboradores están vinculados mediante prestación de servicios y agremiación y esto afectaría al clima laboral de una manera negativa.

¿? La permanencia en el cargo depende de preferencias personales . . .

412 respuestas

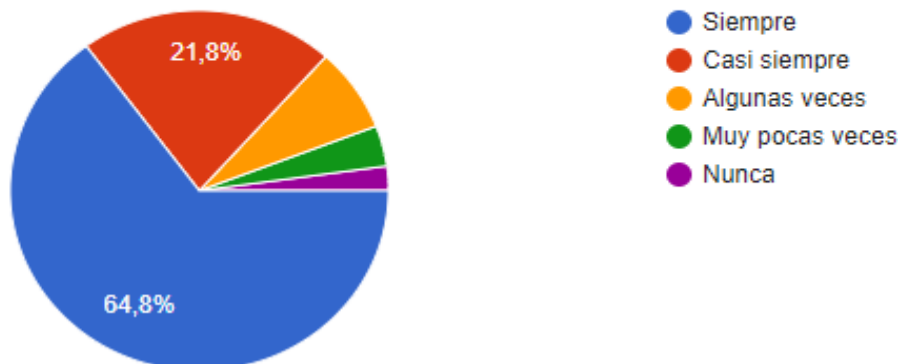


## 4.22 Desempeño laboral.

En un 64,8% de los empleados perciben de manera positiva la continuidad a través de un buen desempeño laboral, lo cual resulta favorable para el desarrollo de un adecuado clima laboral, sin embargo, se sugiere revisar los procesos de desvinculación de los empleados en la organización.

30.) De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.

412 respuestas



## 4.22 Proceso de Inducción.

Un 80,8% de los empleados de la ESE CEO, manifiestan comprender de manera clara las metas de la empresa, lo cual facilita un adecuado clima laboral, y proceso de inducción, sin embargo, se sugiere indagar un poco acerca de los participantes que manifiestan no entender con claridad dichas metas.

31.) Entiendo de manera clara las metas de la empresa.

412 respuestas



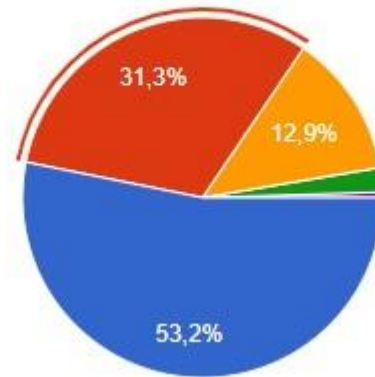
## 4.22

# Comunicación

El proceso de comunicación interna es importante porque permite alinear procesos con equipos de trabajo permitiendo lograr los objetivos propuestos, en esta dimensión un aproximado del 53,2% de los empleados manifiestan conocer bien como la empresa esta logrando sus metas, lo cual resulta favorable puesto que permite construir un compromiso a través de los equipos de trabajo permitiendo que la organización alcance sus metas.

32.) Conozco bien como la empresa está logrando su metas.

412 respuestas

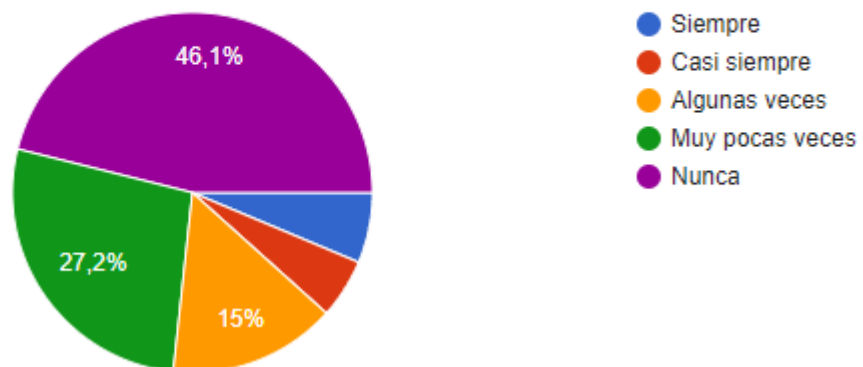


## 4.22 Sentido de Pertenencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta dimensión, resulta importante mencionar la percepción que los empleados tienen respecto a la consecución de metas organizacionales con las actividades diarias que realizan, lo que supone que aunque se comunican dichas metas, no es un proceso suficiente para crear un adecuado sentido de pertenencia y compromiso.

33.) Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.

412 respuestas



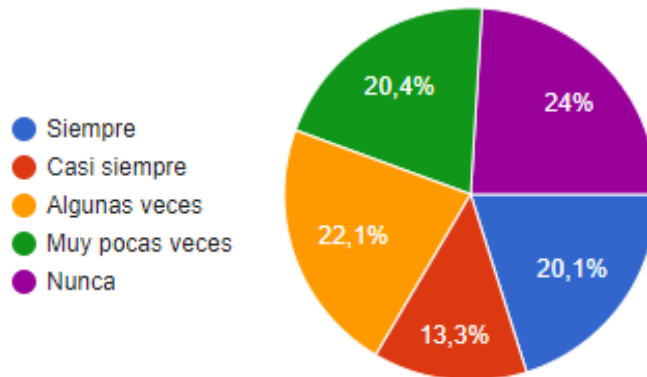


## 4.22

# Comunicación

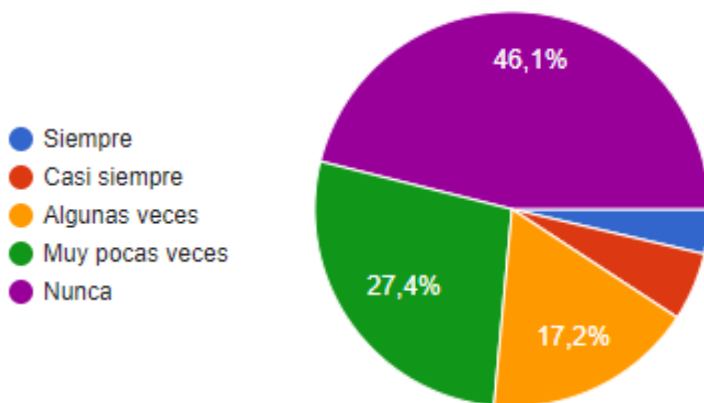
Es importante reforzar el proceso de comunicación al interior de la organización, especialmente si son logros significativos que ha alcanzado la ESE CEO, puesto que los empleados manifiestan en un aproximado del 24% desconocer dichos logros, por lo tanto, resulta importante fortalecer procesos de comunicación interna.

34.) Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.  
412 respuestas



35.) Las metas de la empresa son poco atendibles.

412 respuestas



## 4.22 Comunicación

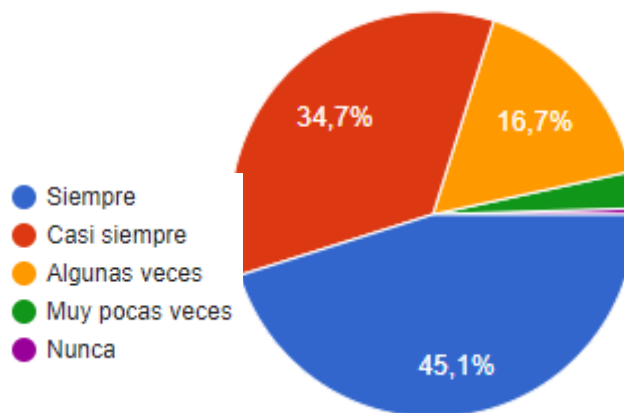
En un 46,1% de los participantes perciben no obtener información sobre las metas atendibles se resalta la necesidad de considerar los procesos y medios de comunicación interna que existe entre las dependencias con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento de las mismas y desempeño de los colaboradores.

## 4.22 Trabajo en equipo.

36.) El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.

412 respuestas

El trabajo en equipo es importante para generar un ambiente agradable, puesto que permite la colaboración y el apoyo por parte de todos sus integrantes, por lo tanto, resulta importante mencionar que en la ESE CEO, en un 45,1% aproximadamente los colaboradores perciben el trabajo en equipo entre dependencias lo cual es adecuado para un buen funcionamiento como organización y la construcción de un ambiente de trabajo adecuado.

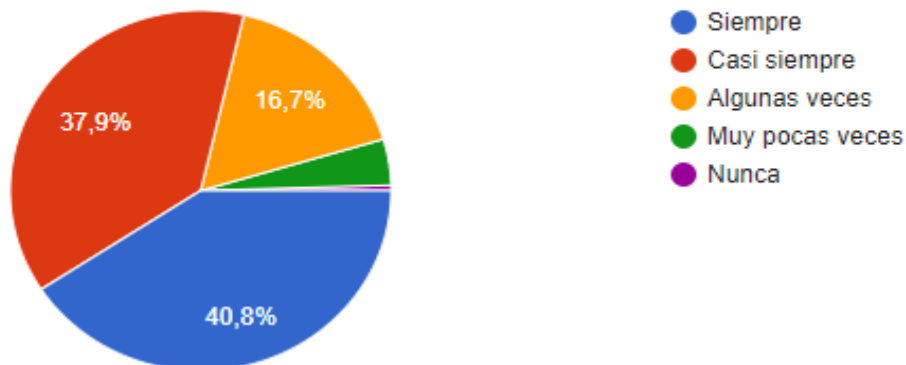


## 4.22 Comunicación

En un 40,8% de los colaboradores la percepción de esta dimensión es favorable, es importante reforzar el proceso de comunicación, puesto que este factor permite facilitar un ambiente de trabajo adecuado, fortaleciendo el trabajo en equipo y permitiendo alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

37.) Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.

412 respuestas

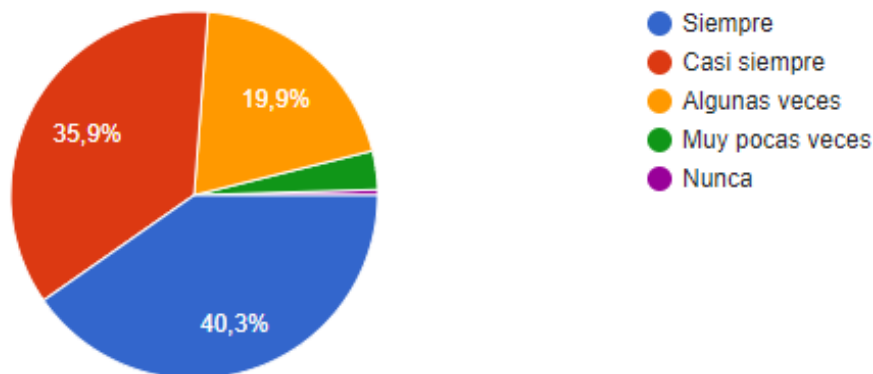


## 4.22 Resolución de Conflictos

Este criterio es coherente con el anterior, puesto que en un 40,3% de los empleados consiguen información suministrada de otras dependencias.

38.) Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.

412 respuestas

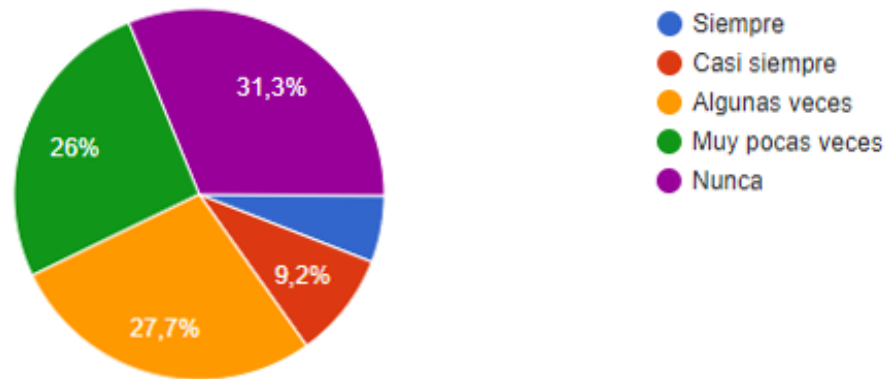


## 4.22 Resolución de Conflictos

Este criterio es coherente con el anterior, puesto que en un 60% aproximadamente resuelven los problemas según las dependencias sin culpar a otros.

39) Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras

412 respuestas



## 4.22 Resolución de Conflictos.

En la ESE CEO, según la percepción de los empleados existe un ambiente colaborativo, puesto que aproximadamente el 70% manifiestan no culpar a otras dependencias por los resultados poco favorables, lo cual supone indagar un poco más en los procesos de resolución de conflictos dentro de la organización.



## Recomendaciones

- Revisar los procesos de inducción y reinducción al personal que labora en la ESE CEO, con el fin de construir espacios de fortalecimiento de identidad con la organización.
- Revisar los procesos de comunicación y mecanismos implementados, para garantizar la claridad en los procesos internos de la organización.
- Revisar los procesos de desvinculación que se implementan en la organización, así como los procesos constantes de evaluación de desempeño, para garantizar un trato equitativo con los diversos equipos de trabajo y un adecuado desempeño en sus labores.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se encuentra evidente la necesidad de que el empleado de la ESE CEO, perciba un clima laboral adecuado y sano para el equilibrio no solo laboral sino social, físico y psicológico, siendo determinante además en las apreciaciones que esta pueda realizar acerca de su lugar de trabajo, y por supuesto en los resultados del desempeño de su labor, cabe anotar componentes del clima organizacional como la comunicación y niveles internos de gestión, para transformar estos procesos en factores que permitan desarrollar niveles de motivación, interés, compromiso y sentido de pertenencia permitiendo la consecución de resultados positivos y acordes a las metas y el crecimiento organizacional, pero también personal para el empleado, llevándolo a sentirse identificado con su trabajo, a desarrollar sentido de pertenencia por la institución y sobre todo a sentirse útil e importante para la organización.