

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 1 de 18

1. Introducción

El presente documento expone los resultados del diagnóstico de clima laboral aplicado en la E.S.E Carmen Emilia Ospina. Esta evaluación nace de la necesidad de comprender la percepción de los colaboradores sobre su entorno de trabajo, identificando las falencias que posee el clima laboral dentro de la institución. El propósito de este ejercicio es trascender de actividades aisladas a la formulación de un verdadero Plan de Intervención estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

2. Objetivo

Evaluar integralmente el clima y la cultura organizacional de la E.S.E Carmen Emilia Ospina para identificar oportunidades de mejora continua. A través de este **diagnóstico cuantitativo con alcance descriptivo**, se busca estructurar los ejes de un Plan de Intervención que responda a las necesidades reales del talento humano, mitigando riesgos operativos y deficiencias del clima laboral.

3. Población Objetivo

El diagnóstico abarca a los colaboradores de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, abarcando todas sus sedes y áreas de influencia. La muestra incluye la diversidad de modalidades de vinculación presentes en la institución, contemplando al personal de planta, contratistas y agremiados. Asimismo, cubre a diferentes áreas de atención, incluyendo personal administrativo, personal rural y equipos de urgencias.

4. Variables de Medición

Las variables evaluadas se agruparon en ocho dimensiones fundamentales para el desarrollo organizacional:

- Entorno y Condiciones Físicas.
- Estructura y Gestión Institucional.
- Estructura Organizacional, Inducción y Desarrollo.
- Relaciones Interpersonales y Comunicación.
- Desarrollo del Talento y Equilibrio Vida-Trabajo.
- Carga Laboral y Participación Institucional.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y equidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 2 de 18

- Reconocimiento, Innovación y Equidad.
- Liderazgo, Retroalimentación y Seguridad Psicológica.

5. Organigrama Institucional E.S.E CEO



6. Contextualización

La pertinencia de este proyecto de práctica se enmarca en la necesidad de contar con datos descriptivos sobre el ambiente de trabajo. Los resultados previos sugieren que una parte de la población no percibe la efectividad de los esfuerzos de bienestar implementados. Adicionalmente, reportes de comunicación interdepartamental fragmentada y percepciones de alta demanda de tareas justifican la necesidad de establecer una línea base cuantitativa.

7. Instrumento de Medición

Para la recolección de información se utilizó la técnica de **encuesta** de corte cuantitativo. La herramienta aplicada fue un **cuestionario** estructurado cuyas variables se midieron mediante una escala Likert, con opciones de respuesta de elección forzada ("Totalmente en desacuerdo" a "Totalmente de acuerdo"). Para contextualizar la estadística, el cuestionario incluyó un ítem de respuesta abierta orientado a recolectar percepciones narrativas de los colaboradores.

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 3 de 18

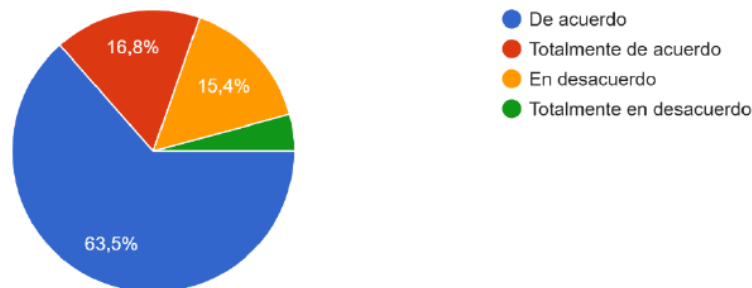
8. Resultados Generales

Análisis de Resultados: Dimensión de Entorno y Condiciones Físicas

Esta dimensión evalúa la percepción que tienen los colaboradores sobre la adecuación, seguridad y confort de su espacio de trabajo, factores determinantes para la prevención de riesgos ergonómicos y la satisfacción laboral.

Confort del espacio de trabajo: Frente a la afirmación "*Mi espacio de trabajo me genera confort*", el **80.3%** de la población (229 colaboradores) reporta una percepción positiva (entre "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo"). Sin embargo, existe un foco de atención importante:

Mi espacio de trabajo me genera confort.
285 respuestas

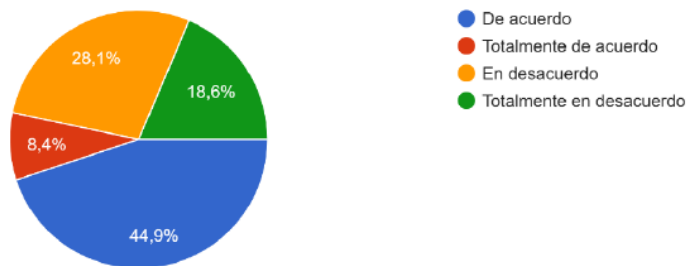


19.6% de la muestra (56 personas) manifiesta inconformidad. Demuestra que más de una cuarta parte del personal encuestado tiene la percepción de no sentirse cómodo en su entorno.

Estado del mobiliario (Sillas ergonómicas): Ante la afirmación "Mi silla está en buen estado", un **46.7%** de los colaboradores (**133 personas**) indica estar "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo". Este porcentaje señala una percepción negativa respecto a las condiciones ergonómicas de la dotación actual del puesto de trabajo.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 4 de 18

Mi silla está en buen estado.
285 respuestas

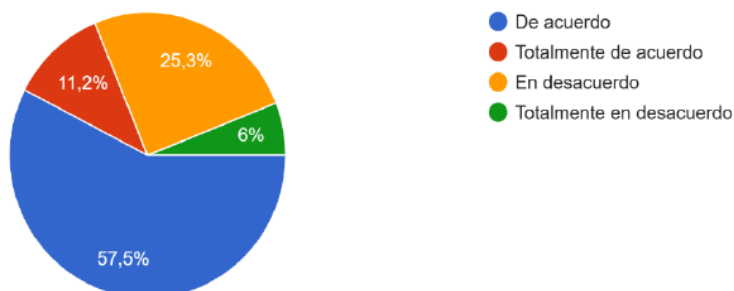


Análisis de Resultados: Dimensión de Estructura y Gestión Institucional

Esta dimensión mide cómo el talento humano percibe el esfuerzo de las directivas por mantener a la organización adaptada, informada y preocupada por el ambiente interno.

- **Gestión del cambio:** Respecto a la afirmación *"La E.S.E Carmen Emilia Ospina gestiona adecuadamente los cambios institucionales"*, se observa una favorabilidad del **68.7% (196 personas)**.

La E.S.E Carmen Emilia Ospina gestiona adecuadamente los cambios institucionales.
285 respuestas

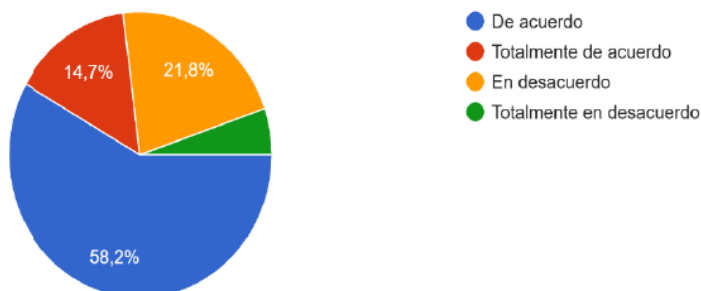


 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 5 de 18

Esto indica que la mayoría del personal confía en el rumbo directivo frente a las transiciones. No obstante, un **31.3% (89 colaboradores) expresa desacuerdo**, lo que demuestra que cierta parte de los encuestados no percibe adecuadamente los cambios institucionales.

- **Acciones frente al Clima y Cultura:** A la premisa "*La E.S.E adelanta acciones para mejorar el clima y cultura organizacional*", un **27.1% de la muestra (77 personas) se muestra en desacuerdo o total desacuerdo**. Este dato es fundamental y **justifica directamente la pertinencia de este proyecto**.

La E.S.E Carmen Emilia Ospina adelanta acciones para mejorar el clima y cultura organizacional.
285 respuestas



Evidencia que, para casi un tercio de la población encuestada de la ESE-CEO, los esfuerzos anteriores de bienestar no han sido visibles o efectivos. Esto ratifica la necesidad de pasar de actividades aisladas a un verdadero Plan de Intervención estructurado bajo el ciclo PHVA.

Análisis de Resultados: Dimensión de Estructura Organizacional, Inducción y Desarrollo

Esta dimensión evalúa los procesos de acogida al nuevo colaborador, la claridad en la asignación de roles y la pertinencia de los planes de capacitación continua, factores vitales para mitigar la ambigüedad de rol y la curva de aprendizaje.

- **La brecha entre la Inducción Institucional y el Entrenamiento Específico:**

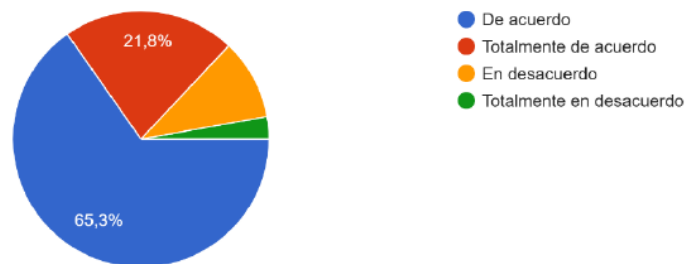
Al evaluar la premisa sobre el entrenamiento adecuado en el puesto de trabajo, el porcentaje de desacuerdo es del **21.1% (60 personas)**. Los datos reflejan una

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 6 de 18

diferencia porcentual entre la recepción de la inducción general institucional (**85.4% de favorabilidad**) y la percepción de recibir un entrenamiento específico para las funciones del cargo.

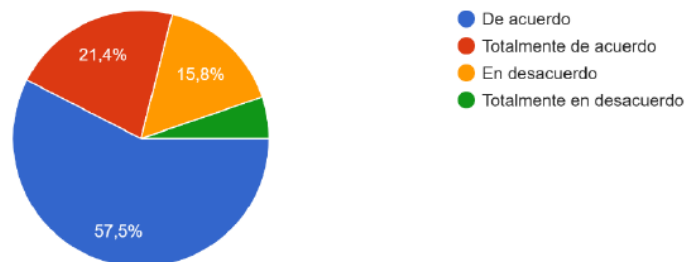
Generalmente la persona que se vincula a la E.S.E Carmen Emilia Ospina recibe una inducción institucional.

285 respuestas



Generalmente la persona que se vincula a la E.S.E Carmen Emilia Ospina recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo, por parte del jefe o delegado.

285 respuestas



Desde la Psicología Organizacional, esta brecha es crítica: demuestra que los colaboradores conocen la institución a nivel general, pero casi un tercio de la población es enviada a sus puestos de trabajo sin una "Inducción" o entrenamiento específico sobre sus funciones reales, lo que genera reprocesos y afecta tempranamente el clima laboral.

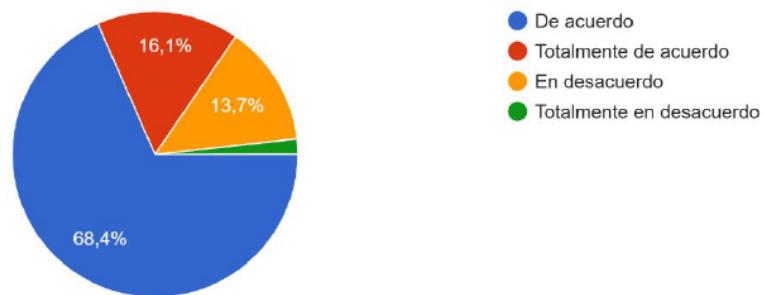
- **Pertinencia de la Capacitación frente a los Procedimientos:** Una dinámica similar se observa en el desarrollo continuo. Ante la afirmación *"Los procedimientos de mi"*

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 7 de 18

proceso están actualizados", existe un sólido **84.5% de favorabilidad** (241 personas).

Los procedimientos de mi proceso están actualizados.

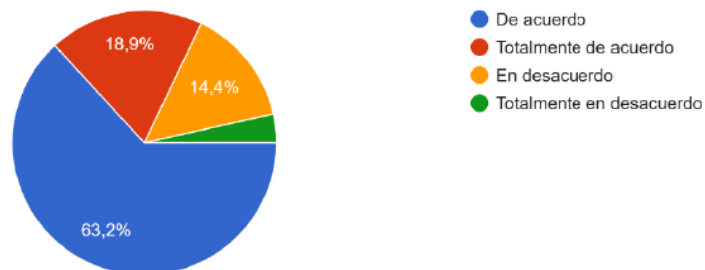
285 respuestas



Es decir, la entidad cuenta con manuales y protocolos vigentes (cumpliendo con los estándares de calidad). No obstante, frente a la afirmación *"El programa de capacitación ha brindado capacitaciones alineadas a mis funciones"*, un **17.9% de la muestra (51 personas)** manifiesta desacuerdo.

En la E.S.E Carmen Emilia Ospina el programa de capacitación ha brindado capacitaciones alineadas a mis funciones.

285 respuestas



El análisis indica que, si bien la información documentada existe y está actualizada, el área de Talento Humano no está logrando que los programas de capacitación muestren favorabilidad en las necesidades prácticas y diarias de los trabajadores.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 8 de 18

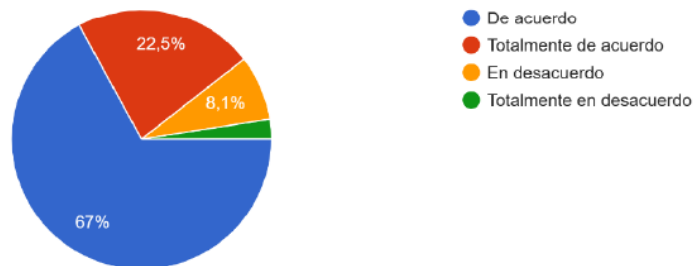
Análisis de Resultados: Dimensión de Relaciones Interpersonales y Comunicación

Esta dimensión evalúa la calidad de las interacciones sociales en el entorno de trabajo, diferenciando entre el clima grupal (microclima de cada área) y el clima organizacional general (macro clima interdepartamental).

- **Contraste entre la Comunicación Interna vs. Externa:** El análisis comparativo de las redes de comunicación arroja uno de los hallazgos más significativos del diagnóstico. Ante la afirmación *"En mi área de trabajo se han logrado establecer canales de comunicación adecuados con mis compañeros"*, se observa un índice de favorabilidad alto: el **89.5% de los encuestados** (255 personas en total) manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

En mi área de trabajo se han logrado establecer canales de comunicación adecuados con mis compañeros.

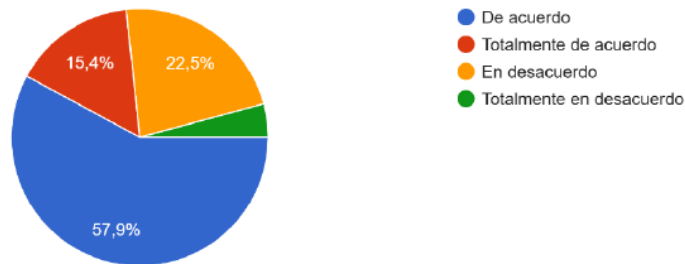
285 respuestas



Esto indica la existencia de climas positivos y cohesión dentro de los equipos primarios de trabajo. Sin embargo, la dinámica cambia drásticamente al evaluar la comunicación hacia afuera del equipo. Ante la premisa *"En la E.S.E Carmen Emilia Ospina nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas"*, la inconformidad asciende al **26.7% de la muestra** (76 personas en desacuerdo o total desacuerdo).

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 9 de 18

En la E.S.E Carmen Emilia Ospina nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas.
285 respuestas



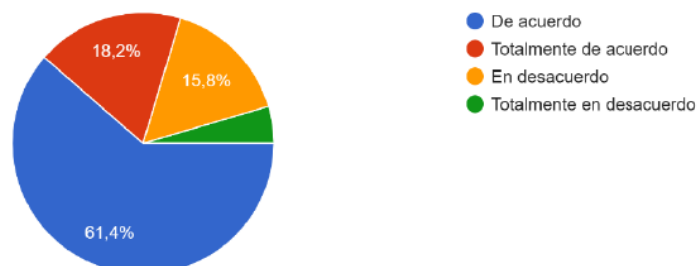
Ante la premisa de comunicación efectiva entre diferentes áreas, la inconformidad es del **26.7% (76 personas)**. De manera descriptiva, se observa un contraste entre la alta favorabilidad de la comunicación interna del área (**89.5%**) y la percepción de la comunicación transversal hacia otros departamentos.

Análisis de Resultados: Dimensión de Desarrollo del Talento y Equilibrio Vida-Trabajo

Esta dimensión explora la percepción del colaborador frente al interés genuino de la organización por su crecimiento profesional y su calidad de vida extralaboral.

- **Gestión del Potencial Humano:** Frente a la afirmación *"El área de Talento Humano desarrolla el potencial del personal"*, un **20.4% de los colaboradores (58 personas)** manifiesta una percepción negativa (en desacuerdo/totalmente en desacuerdo).

El área de Talento Humano desarrolla el potencial del personal de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
285 respuestas

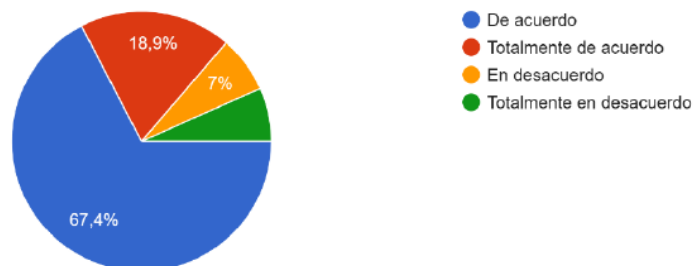


 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 10 de 18

Este dato, cruzado con el hallazgo anterior sobre el desacuerdo de pertinencia práctica en las capacitaciones, sugiere que una porción de los colaboradores percibe a Talento Humano más como un área netamente administrativa (nómina y novedades de personal) que como un socio estratégico enfocado en el crecimiento, plan de carrera o potencialización de las habilidades del personal.

- **Equilibrio Familia-Trabajo (Factor Protector):** En contraste, ante la afirmación *"Mi trabajo me permite dedicarle tiempo a mi familia"*, se encuentra un escenario mayoritariamente positivo, con un **86.3% de favorabilidad** (246 personas).

Mi trabajo me permite dedicarle tiempo a mi familia.
285 respuestas



Desde la perspectiva de la salud ocupacional, este es un **factor protector fundamental**. Significa que, a pesar de las falencias en la estructura o el entorno físico, la jornada laboral respeta en gran medida los espacios personales de la mayoría. No obstante, no se debe invisibilizar al **13.7% (39 colaboradores)** que opina lo contrario y no están de acuerdo con sus horarios laborales y su tiempo en familia.

Análisis de Resultados: Dimensión de Carga Laboral y Participación Institucional

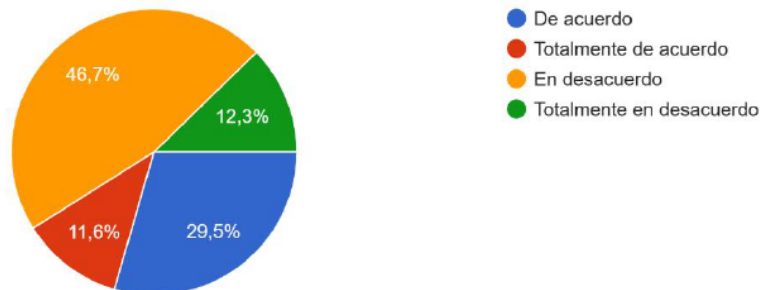
Esta dimensión evalúa el equilibrio entre las demandas del trabajo (volumen y presión) y los recursos que ofrece la organización para escuchar e integrar las propuestas de mejora de sus colaboradores, factores directamente ligados a la prevención del Síndrome de Burnout (desgaste profesional).

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 11 de 18

- **Percepción de Sobrecarga Laboral:**

Al evaluar la afirmación "He sentido sobrecarga de trabajo", el **41.1%** de la población (**117 colaboradores**) responde "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo". Este dato evidencia descriptivamente una percepción de desequilibrio frente al volumen de las tareas asignadas en una proporción representativa de la muestra.

He sentido sobrecarga de trabajo.
285 respuestas



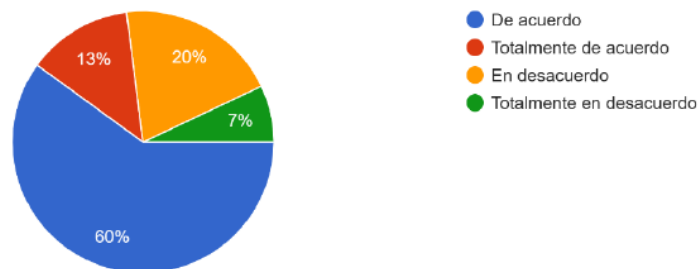
Casi la mitad de los colaboradores de la E.S.E encuestados perciba un desequilibrio entre el tiempo disponible y las tareas exigidas es una alerta en la organización. Este dato cuantitativo valida matemáticamente las quejas cualitativas sobre la inequidad en la distribución de tareas, los tiempos limitados de atención (ej. “consultas de 20 minutos”) y la sobrecarga operativa derivada de fallas en el sistema. Si no se interviene, este factor podría desencadenar en ausentismo por enfermedad laboral, rotación de personal y disminución en la calidad de la atención al usuario.

- **Mecanismos de Escucha y Sugerencias:** En contraste con la carga laboral, frente a la premisa *"En la E.S.E Carmen Emilia Ospina existen mecanismos que captan nuestras sugerencias para mejorar"*, la institución presenta una favorabilidad muy sólida del **73% (208 personas)**.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 12 de 18

En la E.S.E Carmen Emilia Ospina existen mecanismos que captan nuestras sugerencias para mejorar.

285 respuestas



Este es un punto fuerte (recurso protector) para la organización. Significa que los canales formales de comunicación sí existen y son conocidos por la gran mayoría. Sin embargo, al cruzar este dato con la inconformidad general, se concluye que **el problema de la E.S.E. no es la falta de canales para escuchar, sino la falta de acciones contundentes tras la escucha**. Los colaboradores saben por dónde quejarse o sugerir, pero perciben que sus sugerencias no siempre se materializan en soluciones reales (como se evidenció en los reportes de sillas dañadas o citófonos con volumen perjudicial que no han sido solucionados).

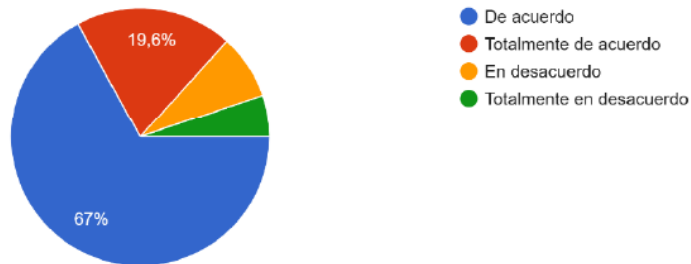
Análisis de Resultados: Dimensión de Reconocimiento, Innovación y Equidad

Esta dimensión evalúa el salario emocional, la valoración del esfuerzo del colaborador y el respeto por los límites de su jornada laboral; factores determinantes para el compromiso organizacional.

- **Respeto por la Jornada Laboral:** Al evaluar la afirmación "*En mi área se respeta el horario de trabajo*", se observa que un **13.4%** de la población manifiesta inconformidad (**38 Colaboradores**).

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 13 de 18

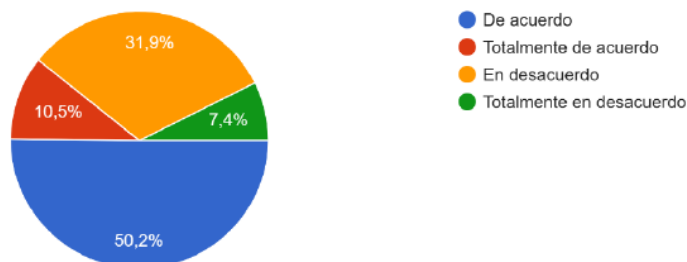
En mi área se respeta el horario de trabajo.
285 respuestas



Este dato cuantitativo respalda las quejas cualitativas recolectadas, donde el personal (especialmente rural y de urgencias) manifestó turnos de disponibilidad 24/7 liquidados por menos horas o la programación de capacitaciones fuera del horario laboral.

- **Incentivos y Reconocimiento del Logro:** Frente a la premisa "*La E.S.E Carmen Emilia Ospina incentiva y reconoce cuando se alcanzan las metas*", el nivel de desacuerdo se ubica en un **39.3% (equivalente a 112 personas)**.

La E.S.E Carmen Emilia Ospina incentiva y reconoce cuando se alcanzan objetivos y metas.
285 respuestas

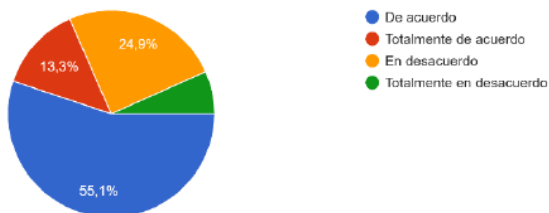


Los colaboradores perciben que el cumplimiento de metas es visto como una obligación plana, sin refuerzos positivos que valoren el esfuerzo extra.

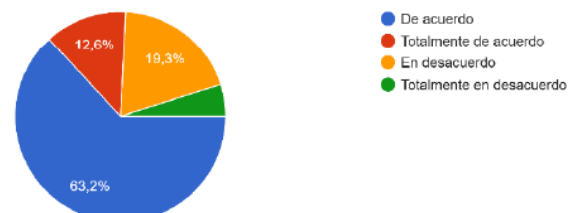
 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 14 de 18

- **Participación e Innovación:** En cuanto a la participación estratégica ("*Me tienen en cuenta para la planeación*" y "*Se fomenta la innovación*"), los niveles de insatisfacción alcanzan un **31.6% y 24.2%** respectivamente (**90 y 69 personas**).

La E.S.E Carmen Emilia Ospina me tiene en cuenta para la planeación de sus actividades.
285 respuestas



Se fomenta la innovación en la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
285 respuestas



Esto revela una estructura organizacional “rígida”. El talento humano operativo siente que las decisiones se toman "arriba" y simplemente se imponen, limitando la creatividad de los equipos para proponer soluciones a los problemas del día a día (como la saturación de citas o fallas del sistema).

Análisis de Resultados: Dimensión de Liderazgo, Retroalimentación y Seguridad Psicológica

Esta dimensión evalúa el rol de las jefaturas no solo como supervisores de tareas, sino como facilitadores del clima grupal y promotores de un trato digno frente a la corrección de errores.

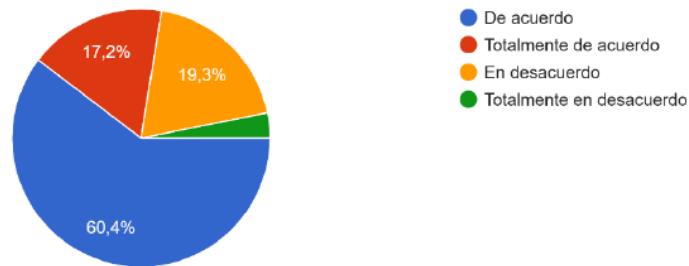
- **Integración de Equipos por parte del Líder:**

Al evaluar la premisa sobre la corrección constructiva y respetuosa, se encuentra un nivel de insatisfacción del 10.9% (31 colaboradores). Adicionalmente, el 22.5% de la muestra se muestra en desacuerdo con la afirmación de que su jefe promueve la integración de los equipos. Estos datos indican oportunidades de mejora en la percepción de las habilidades de liderazgo.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 15 de 18

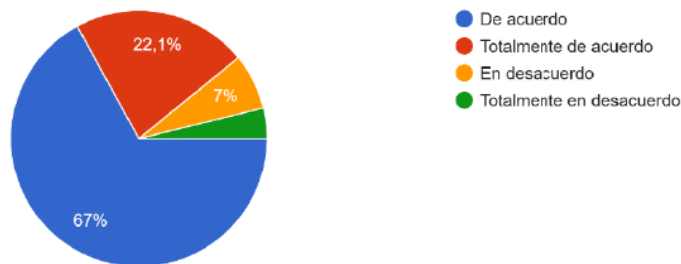
Mi jefe promueve la integración de los equipos de trabajo.

285 respuestas



Cuando es necesario corregir mi trabajo, mis superiores lo hacen de forma constructiva, respetuosa y en privado.

285 respuestas



Estos datos validan las respuestas cualitativas registradas en la pregunta abierta sobre tratos "supremamente agresivos e inadecuados", "palabras indebidas" y percepciones de "persecución y acoso laboral".

Complemento Narrativo (Pregunta Abierta) El análisis de las narrativas de los colaboradores permitió agrupar las respuestas en cuatro tendencias principales que contextualizan los datos estadísticos:

- **Condiciones Físicas:** La tendencia de respuesta más frecuente refiere inconformidad con el estado de la infraestructura, específicamente en la silletería y algunos equipos ofimáticos, asociando esta percepción a molestias físicas.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 SURCOLOMBIANA	PÁGINA 16 de 18

- **Distribución de Tareas:** Los comentarios reflejan una percepción de inequidad en los tiempos estandarizados de atención y en las demandas operativas asignadas, especialmente al comparar diferentes modalidades de vinculación contractual.
- **Percepción del Liderazgo:** Se registraron respuestas que expresan inconformidad con el estilo de comunicación y trato por parte de ciertas coordinaciones o jefaturas de área, solicitando interacciones más asertivas.
- **Apoyo Operativo:** Se reporta la percepción de desarticulación en algunos sistemas de información (ej. software VIE) y la necesidad de una inducción más enfocada al puesto de trabajo.

9. Interpretación de la Encuesta

El análisis de los resultados se realizó mediante un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo (estadísticas de favorabilidad e inconformidad) con la fenomenología recolectada en la pregunta abierta ("La Voz del Colaborador"). Este cruce sistemático de las narrativas con los porcentajes permitió codificar macro tendencias críticas y arrojar una conclusión integral sobre el estado actual de la organización.

A nivel general, la interpretación del diagnóstico evidencia una **brecha significativa entre los procesos formales o documentales de la institución y la experiencia real y diaria del colaborador**. Si bien la E.S.E. cuenta con fortalezas importantes, como la existencia de manuales actualizados, canales formales de sugerencias conocidos por la mayoría y microclimas positivos dentro de los equipos primarios, estos recursos no se están traduciendo en bienestar tangible.

De manera conclusiva, la interpretación de los datos arroja cuatro alertas organizacionales que requieren intervención prioritaria:

- **Riesgo Biomecánico y de Infraestructura:** La inconformidad cuantitativa frente al estado del mobiliario (46.7% en desacuerdo) se valida con un alto volumen de quejas cualitativas sobre dolores físicos, evidenciando que el entorno de trabajo actual representa un riesgo material para la salud física del personal.
- **Sobrecarga y Percepción de Inequidad:** El 41.1% de la población reporta sobrecarga laboral. Al cruzar esto con las narrativas, se concluye que el problema no es solo el volumen de trabajo, sino una fuerte percepción de injusticia distributiva

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 17 de 18

entre los diferentes tipos de contratación (planta vs. tercerizados) y exigencias operativas derivadas de fallas en los sistemas de apoyo.

- **Percepción del Liderazgo y Canales de Retroalimentación:** Las cifras de insatisfacción observadas cuantitativamente frente a la retroalimentación y la integración de equipos se correlacionan con las expresiones del componente narrativo. En este apartado cualitativo, un segmento de los colaboradores manifiesta inconformidad con los estilos de comunicación y el trato por parte de algunas jefaturas o coordinaciones de área. De manera descriptiva, estas respuestas sugieren una oportunidad de mejora prioritaria en el fortalecimiento de las habilidades blandas y de comunicación asertiva de los líderes de proceso para favorecer la seguridad psicológica en los entornos de trabajo.
- **Dinámica de Comunicación Interdepartamental:** Si bien la comunicación interna dentro de cada área presenta un índice favorable del 89.5%, el componente narrativo describe dificultades en la articulación transversal entre dependencias. Las respuestas abiertas señalan que la fragmentación operativa o el trabajo aislado entre áreas administrativas y asistenciales influye en la agilidad de los procesos institucionales, sugiriendo la necesidad de robustecer los canales de comunicación interdepartamental.

Conclusión Central de la Interpretación: La integración descriptiva de los datos cuantitativos y cualitativos recopilados en esta evaluación proporciona a la E.S.E. una línea base objetiva sobre el estado de su clima organizacional. Los resultados evidencian de manera consistente que las expectativas prioritarias de los colaboradores encuestados se concentran en optimizaciones de carácter estructural y operativo, tales como la adecuación ergonómica del mobiliario, la nivelación en la distribución de las cargas de trabajo, el fortalecimiento de la inducción específica al puesto y el desarrollo de pautas de liderazgo asertivo. Estos hallazgos justifican la estructuración y posterior ejecución de un Plan de Intervención regido por el ciclo PHVA.

10. PROPUESTA PRELIMINAR DEL PLAN DE INTERVENCIÓN (FASE 2 - HACER)

Como resultado directo del diagnóstico descriptivo y en estricta alineación con los ocho (8) ejes conceptuales evaluados y las políticas de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se establece la siguiente base operativa para la formulación del Plan de Intervención:

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO DIAGNOSTICO CLIMA LABORAL 2026-1			
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DESARROLLO: PRACTICANTE PSICOLOGIA USCO / JULIAN TOVAR	VIGENCIA: 24/03/2026	 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	PÁGINA 18 de 18

A. Líneas de Acción Prioritaria (Acciones Correctivas ante Dimensiones Desfavorables)

- **Eje 1: Entorno y Condiciones Físicas:** *Estrategia "SST Integrado"*: Coordinación con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo para realizar un censo y priorización de puestos asistenciales y administrativos que requieran optimización de mobiliario (silletería ergonómica), orientada a la mitigación del riesgo biomecánico.
- **Eje 2: Estructura Organizacional, Inducción y Desarrollo:** *Estrategia "Induccion Agil"*: Diseñar una guía técnica para la inducción específica en el puesto de trabajo. Se propone un esquema de acompañamiento o mentoría práctica durante los primeros cinco (5) días para reducir la brecha de adaptación del personal de nuevo ingreso o contratista.
- **Eje 3: Liderazgo, Retroalimentación y Seguridad Psicológica:** *Estrategia "Formación en Liderazgo Asertivo"*: Programar talleres formativos enfocados en jefes y coordinadores de área, con énfasis en técnicas de retroalimentación constructiva, resolución pacífica de conflictos y pautas de trato asertivo.
- **Eje 4: Relaciones Interpersonales y Comunicación:** *Estrategia "Sinergia Transversal"*: Establecer mesas de trabajo o comités técnicos interdepartamentales periódicos entre las áreas operativas y administrativas que comparten procesos, con el fin de agilizar los flujos de información y reducir el trabajo en silos.

B. Líneas de Mantenimiento (Acciones Preventivas ante Dimensiones Favorables)

- **Eje 5: Carga Laboral y Participación Institucional:** *Estrategia "Equidad Operativa"*: Monitorear la distribución de tareas y turnos entre las distintas modalidades contractuales para promover una percepción de justicia distributiva en la asignación de funciones.
- **Eje 6: Reconocimiento, Innovación y Equidad:** *Estrategia "Salario Emocional"*: Formalizar estrategias de reconocimiento no pecuniario que exalten el desempeño destacado, la antigüedad y el buen trato al usuario, incentivando la motivación intrínseca.
- **Eje 7: Desarrollo del Talento y Equilibrio Vida-Trabajo:** *Estrategia "Garantía de Desconexión"*: Promover directrices institucionales que respeten los periodos de descanso, vacaciones y horarios fuera de turno, protegiendo los espacios de recuperación del colaborador.
- **Eje 8: Estructura y Gestión Institucional:** *Estrategia "Alineación MIPG y Sentido de Pertenencia"*: Continuar robusteciendo la socialización de las metas institucionales de la E.S.E., aprovechando la disposición y vocación de servicio manifestada por el personal para mantener altos los niveles de alineación estratégica.