



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

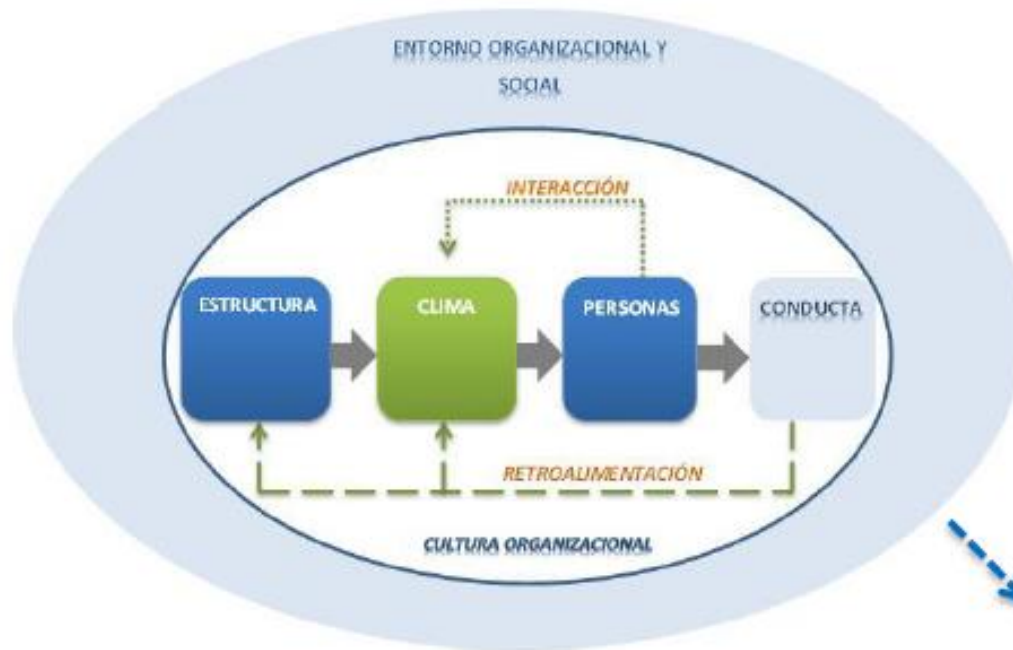
Plan de Gestión en Clima Organizacional

Departamento de Gestión de Personas
División de Administración y Finanzas

2014

ANTECEDENTES GENERALES

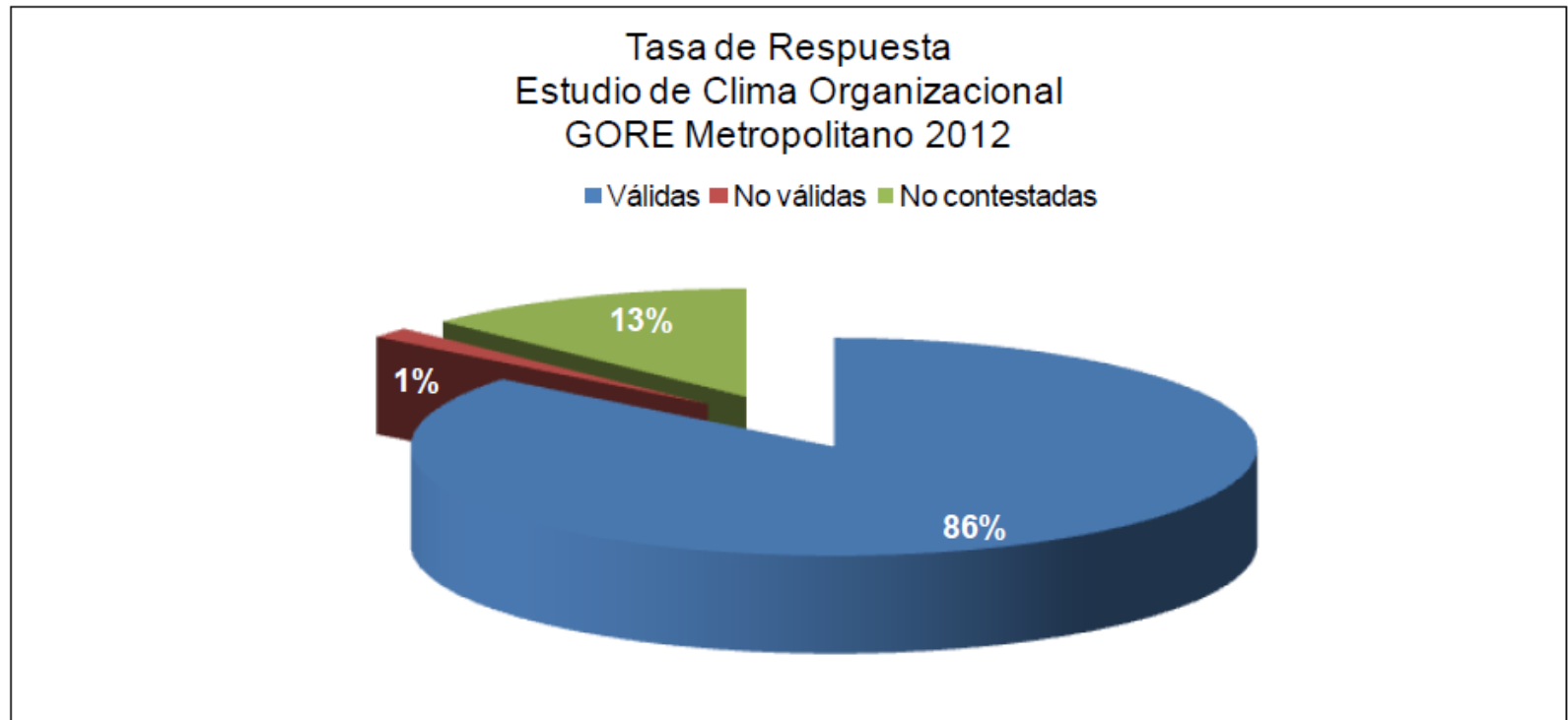
Clima Organizacional



- Difusamente Observable
- Directamente Observable
- Conceptualizable

*Productividad
Rotación
Satisfacción
Adaptación*

Encuesta Clima Organizacional



Total muestra teórica: 188 personas.

Total trabajadores encuestados: 164

- Cuestionarios Validos : 161
- Cuestionarios no Validos (*): 3

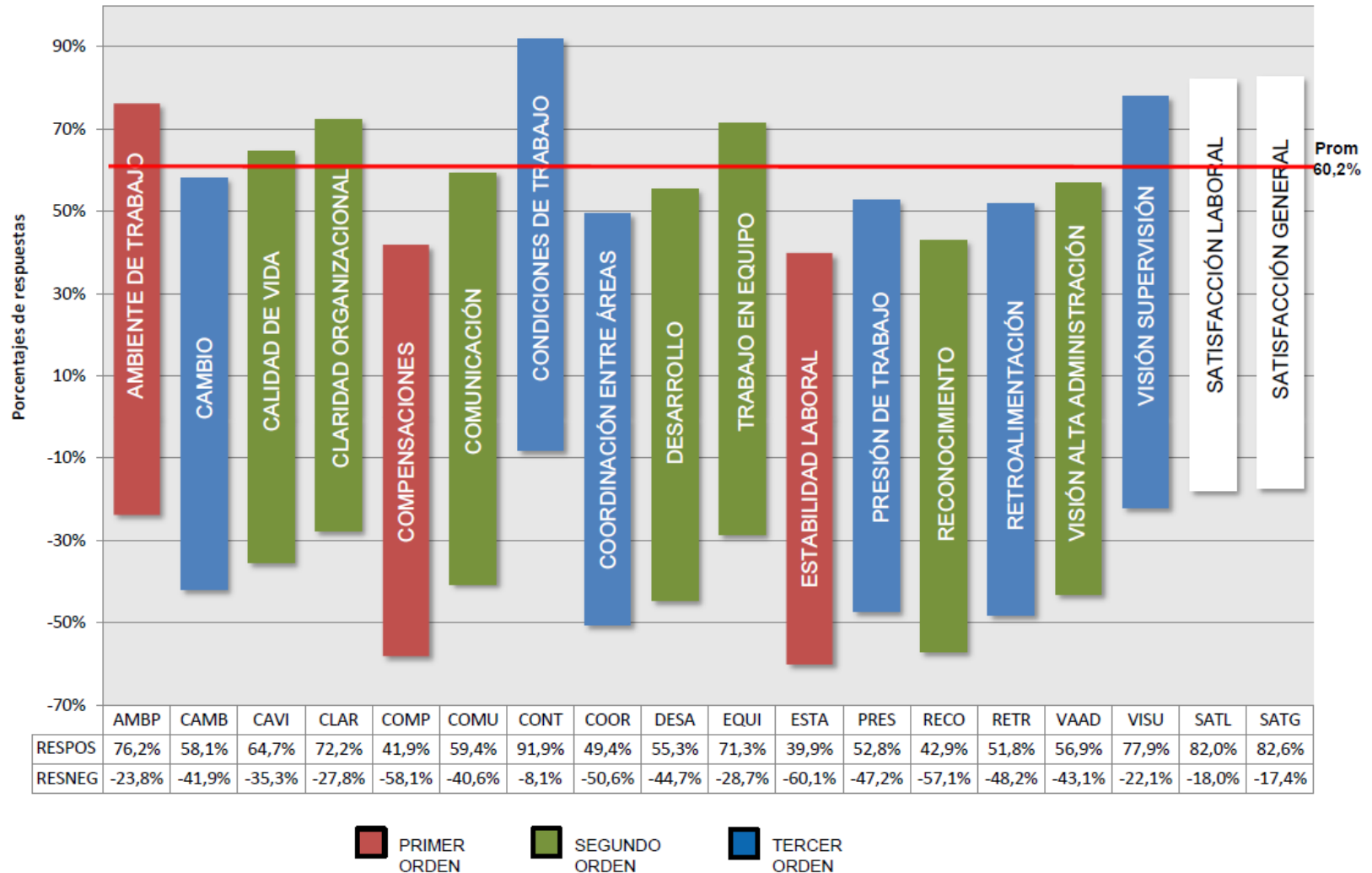
()Respondieron menos del 50%*

Percepción General de Clima en el GORE Metropolitano



Resultado Estudio Clima GORE Metropolitano 2014

Percepción General



Brechas Clima GORE Metropolitano

Prioritarias

- **COMPENSACIONES:** Es la percepción del equilibrio entre la remuneración recibida, el esfuerzo desplegado, y el grado de equidad interna y competitividad externa.
- **ESTABILIDAD:** Es la percepción del grado de seguridad de permanecer en la Institución y de explicitación de las razones por las cuales las personas son despedidas.
- **DESARROLLO:** Es la percepción acerca de las posibilidades de progreso y desarrollo visualizadas en la Institución. Contempla además la percepción de la existencia de un adecuado proceso de entrenamiento y capacitación orientado al cargo.
- **RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO:** Es la percepción acerca del grado en que los miembros de la Institución son reconocidos por el trabajo bien realizado y la medida en que se usa más el premio que el castigo.

Segundo Orden

- **COORDINACIÓN ENTRE ÁREAS :** Es la percepción de un ambiente de cooperación entre distintas áreas o unidades de la organización, así como respecto a la oportuna y adecuada entrega de insumos e información necesaria para el logro de los objetivos definidos.
- **RETROALIMENTACIÓN:** Es la percepción respecto a la utilidad, calidad y objetividad del proceso de retroalimentación del desempeño realizado al interior de la organización.
- **PRESIÓN DE TRABAJO:** Es la percepción de la presión de trabajo y del énfasis que pone la Institución en exigir altos rendimientos y estándares de productividad y sus posibles efectos sobre las personas.
- **VISIÓN DE LA ALTA ADMINISTRACIÓN :** Es la percepción de la capacidad de la alta administración para el logro de las metas propuestas y la mantención de la Institución. Denota la consistencia entre lo que se dice y lo que se hace.

PLAN INTERVENCIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

Plan de Acción Brechas

Brechas Prioritarias

N°	Brechas Prioritarias	Acciones	Centro de Responsabilidad	Periodicidad
1	Compensaciones	<u>Estudio de equidad remuneracional</u> : su objetivo es realizar un análisis en relación a los grados de las jefaturas y los profesionales que ocupan igual cargo y su remuneración efectiva. Se requiere concentrar por grupos de cargo y visibilizar el rango de remuneración del Servicio.	Administrador Regional en conjunto con las Jefaturas de División y con el apoyo técnico de la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas	Anual
2	Estabilidad	<u>Discurso Institucional de la Dirección</u> : su objetivo es transparentar, difundir formalmente y con oportuna anticipación los cambios que se puedan producir al interior del Servicio en relación a la continuidad laboral de los funcionarios.	Administrador Regional en conjunto con las Jefaturas de División y con el apoyo técnico de la Jefatura del Departamento de Gestión de Personas	Anual
3	Desarrollo	<u>Plan de Fortalecimiento de Capacidades</u> : Realizar un levantamiento de las brechas/necesidades de los técnicos y profesionales del Servicio en relación a sus funciones, para potenciarlos y capacitarlos por medio de pasantías en otras regiones del país y/o extranjeras, lo anterior para fortalecer la propia área de trabajo en la cual se desempeñan en formato presencial.	Administrador Regional y/o Jefaturas de División con el apoyo técnico de las Jefaturas de Departamento de Gestión de Personas.	Según requerimiento
4	Desarrollo	<u>Habilidades interpersonales para mejorar el clima laboral</u> : Fortalecer las competencias de acuerdo a los resultados del estudio de clima laboral, mediante cursos de coaching, motivación y liderazgo para las jefaturas de departamento y/o Unidades con rango similar.	Jefatura Departamento de Gestión de Personas.	Anual
5	Desarrollo	<u>Ejercicios compensatorios</u> : Al menos 1 vez por semana, realizar "pausas entretenidas" con distintas actividades como ejercicios de relajación, mejora de postura y otros.	Jefatura Departamento Gestión de Personas con el apoyo técnico del/la Encargado/a Unidad de Bienestar y Comité Paritario de Higiene y Seguridad.	Mensual

Plan de Acción Brechas

Brechas Prioritarias

N°	Brechas Prioritarias	Acciones	Centro de Responsabilidad	Periodicidad
6	Desarrollo	<u>Comité de Camaradería y Cultura</u> : Conformar un Comité con delegados por piso, con las finalidades de coordinar las celebraciones de distintos eventos, tales como cumpleaños, nacimientos, día de la madre y del padre, fiestas patrias, navideñas, entre otras. Además gestionar con los municipios u otras instituciones que apoya el Servicio, la posibilidad de participar en las actividades culturales que éstos desarrollan.	Jefatura Departamento Gestión de Personas y con apoyo técnico de la Encargada de la Unidad de Bienestar.	Trimestral
7	Reconocimiento	<u>Plan de Aumento de Remuneraciones</u> : Realizar un análisis de los factibles ascensos, concursos internos y/o aumentos de grados que se puedan realizar durante los próximos años.	Administrador Regional en conjunto con las Jefaturas de División y con el apoyo técnico de la Jefatura del Departamento Gestión de Personas.	Según Requerimiento
8	Reconocimiento	<u>Reconocimientos al personal</u> : Destacar logros y reforzar buenas prácticas a través de notas de mérito, ceremonias de reconocimientos, entrega de premios, diplomas, mails, publicación intranet. Promover el reconocimiento por el trabajo bien hecho como un valor positivo en la cultura organizacional	Administrador Regional en conjunto con las Jefaturas de División y con el apoyo técnico de la Jefatura del Departamento Gestión de Personas.	Según Requerimiento

Plan de Acción

Brechas de Segundo Orden

N°	Brecha de Segundo Orden	Acciones	Centro de Responsabilidad	Periodicidad
1	Coordinación entre Áreas	<u>Reuniones de las Jefaturas con sus colaboradores:</u> Entregar información clave y guía respecto del objetivo del área, alinear las tareas, destacar los logros, señalar los desafíos. Planificar y coordinar, hacer seguimiento y generar acuerdos.	Jefaturas de Departamento y/o Unidades con rango similar con sus respectivos equipos de trabajo.	Según requerimiento
2	Coordinación entre Áreas	<u>Reuniones/Talleres de trabajo entre unidades y departamentos:</u> Realizar reuniones para mostrar y conocer el trabajo que desarrollan las distintas áreas del Servicio. <i>con la finalidad de generar retroalimentación de los propios participantes para detectar brechas y oportunidades de mejora.</i>	Jefaturas de Departamento y/o Unidades con rango similar con sus respectivos equipos de trabajo.	semestral
3	Coordinación entre Áreas	<u>Iniciativas de apoyo a la Comunidad:</u> Realizar campañas para apoyo a instituciones de beneficencia, culturales, de ayuda social, etc. y difundir sus actividades, con la finalidad de promoverlas en el Servicio. Además, realizar la difusión de estas actividades en los distintos medios que dispone el Servicio: Diario Mural, Intranet, Mail, entre otros.	Jefatura de División de Administración y Finanzas y Departamento de Gestión de Personas con apoyo técnico de la Encargada de la Unidad de Bienestar.	semestral
4	Retroalimentación	<u>Reuniones de Gestión del Desempeño GORE:</u> Retroalimentar sobre el desempeño de cada colaborador, logro de metas y definir plan de acción para el periodo.	Administrador Regional, Jefaturas de División, Departamento y/o Unidades con rango similar con los equipos de trabajo.	Semestral/ Según requerimiento

Plan de Acción Brechas

Brechas de Segundo Orden

N°	Brecha de Segundo Orden	Acciones	Centro de Responsabilidad	Periodicidad
5	Retroalimentación	<u>Reforzamiento y Retroalimentación de Prácticas de Liderazgo:</u> Incentivar y mejorar las prácticas en liderazgo definidas por el GORE Metropolitano, realizando una labor de orientación, fortalecimiento de la confianza, reconocimiento de los avances y guía en pos de la misión y visión de la institución.	Jefatura del Departamento de Gestión de Personas. Jefe de División de Administración y Finanzas	Anual
6	Presión del Trabajo	<u>Rediseño de la carga de trabajo:</u> se trata de revisar y analizar las cargas de trabajo por centros de responsabilidad y tomar las decisiones que correspondan. realizar un ejercicio que dé como resultado la redistribución, la rotación y/o la división de las cargas de trabajo tomando en consideración la continuidad de las funciones que se desempeñan en el área.	Administrador Regional, Jefaturas de División Departamentos y/o Unidades con rango similar.	Anual
7	Visión de la Alta Dirección	<u>Reunión de las Jefaturas de división con sus equipos de trabajo:</u> Informar sobre temas relevantes respecto a la planificación y coordinación de las actividades a realizar, entregar y recibir sugerencias para mejorar la gestión, destacar logros y hacer reconocimientos mediante retroalimentación formativa.	Administrador Regional, Jefaturas de División y/o Jefaturas de Departamento con rango similar.	Bimestral
8	Visión de la Alta Dirección	<u>Reuniones del Administrador con Jefaturas de otras áreas :</u> Compartir información acerca de los objetivos y planes para trabajar un plan estratégico con el fin de reforzar los contenidos del área o áreas afines, para facilitar la coordinación de actividades orientadas a la misión y visión del Servicio.	Administrador Regional, y/o Jefaturas de División con Jefaturas de Departamento y/o Unidades con rango de Departamento y sus equipos de trabajo	Semestral

Plan de Acción Brechas

Brechas de Segundo Orden

N°	Brecha de Segundo Orden	Acciones	Centro de Responsabilidad	Periodicidad
9	<p>Visión de la Alta Dirección</p>	<p><u>Reunión de Planificación Estratégica liderada por Intendente con equipos del Servicio:</u> Escuchar inquietudes de los funcionarios, reconocer el desempeño, reforzar contenidos estratégicos de la organización y difundir el rol del GORE en la actualidad.</p>	<p>Administrador Regional, Jefaturas de División y/o Jefaturas de Departamento con rango similar.</p>	<p>Anual</p>
10	<p>Visión de la Alta Dirección</p>	<p>Instalar como buena practica conversaciones individuales de la Jefatura con el colaborador que lo requiera, para poder implementar una política de puertas abiertas.</p>	<p>Administrador Regional y/o Jefaturas de División.</p>	<p>Según requerimiento</p>