


GESTIÓN ADMINISTRATIVA					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL							
Código:	PR-AD-07	Versión:	3	Vigencia:	04 de noviembre de 2022	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Valorar y analizar la percepción, satisfacción y motivación de los funcionarios de Coonfie, sobre aspectos cruciales del direccionamiento estratégico y de la gestión administrativa, con el fin de diseñar nuevas estrategias que contribuyan a mejorar continuamente la calidad en el trabajo y fortalecer la comunicación entre los procesos.

2. ALCANCE

La aplicación de la encuesta será para todos los funcionarios de Coonfie independiente de su tipo de contrato. El análisis y socialización se hará al finalizar el tiempo de aplicación.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Subgerente Administrativo
- 3.2. Analista del SIG
- 3.3. Funcionarios

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. ISO 9001:2015
- 4.2. ISO 45001:2015

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Clima Organizacional:** Se define como el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de estas que tengan funcionarios bajo su responsabilidad, de acuerdo con la estructura organizacional de la Cooperativa.
- 5.2. **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas y dirigidas a una población, para indagar sobre los estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.
- 5.3. **Muestra:** Parte o porción extraída de una población por métodos que permiten considerarla como representativa de él.
- 5.4. **Tamaño del Universo:** Corresponde al total de funcionarios de la Cooperativa que se aplicara la encuesta, se excluyen a quienes se encuentren en vacaciones o licencias y quienes lleven menos de tres (3) meses de haber sido contratados.


6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Aplicación de la encuesta

La encuesta se debe aplicar cada año por medio virtual a través de la intranet institucional. Las fechas y duración de la aplicación será determinada por la Subgerencia administrativa. La encuesta debe ser aplicada al 100% de los funcionarios.

6.2. Módulos:

- | | |
|---|---|
| La encuesta esta dividida por módulos, los cuales tendrán preguntas cerradas de tipo cualitativo: | |
| Grupo 1. Aspectos Generales. | Grupo 6. Relaciones. |
| Grupo 2. Contexto de la organización | Grupo 7. Cooperación |
| Grupo 3. Nivel directivo | Grupo 8. Estructural |
| Grupo 4. Responsabilidad | Grupo 9. Manejo de Conflictos |
| Grupo 5. Recompensa | Grupo 10. Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar |

GESTIÓN ADMINISTRATIVA					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL						
Código:	PR-AD-07	Versión:	3	Vigencia:	04 de noviembre de 2022	Página: 2 de 4

6.3. Las preguntas de los diferentes módulos son variables diseñadas para la identificación de factores trazadores para el plan de análisis. En general los módulos tienen una ponderación global, que permite definir la importancia relativa del tema en el contexto macro del estudio.

6.4. La parametrización es definida bajo escalas de Likert, que permitan la tabulación y consolidación de la información, donde Coonfie define 4 escalas:

❖ **Escala de Calificación**

1. Malo
2. Regular
3. Bueno

❖ **Escala de afirmación**

1. En desacuerdo
2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
3. De acuerdo

❖ **Escala de Tiempo**

1. Nunca
2. Algunas veces
3. Siempre

❖ **Escala Cerrada Dicotómica**

1. Si
2. No

6.5. **Consolidación y reporte de datos**

Una vez finalizada la encuesta, el Analista del SIG debe exportar la información desde la intranet, esta permite la tabulación de las respuestas de manera que la información procesada pueda ser analizada tanto de manera agregada como desagregada. Con el manejo de la información permite cumplir con el plan de análisis, calcular los indicadores, y generar las gráficas necesarias para presentar el informe consolidado de los resultados.

6.6. **Sustentación de la Información y Toma de Decisiones**

La Subgerencia Administrativa debe sustentar el informe consolidado de los resultados y debe contener el análisis para una buena toma de decisiones y que puedan ser discutidos de forma general sobre los resultados.

A partir de este análisis en conjunto se deben formular actividades que serán registradas en el plan de trabajo anual del SIG, en busca de mejorar la percepción y motivación de los funcionarios y por consiguiente el clima laboral. La ejecución de estas estrategias y el seguimiento a sus resultados se consideran una responsabilidad inherente a la gestión de cada uno de los líderes de proceso de las diferentes áreas y servicios de la Organización.

6.7. En la medida en que todos los involucrados en este proceso cumplan con las acciones y competencias que se señalan en el presente procedimiento, será posible avanzar hacia el logro de las metas de clima laboral adoptadas por la Coonfie.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Código: PR-AD-07

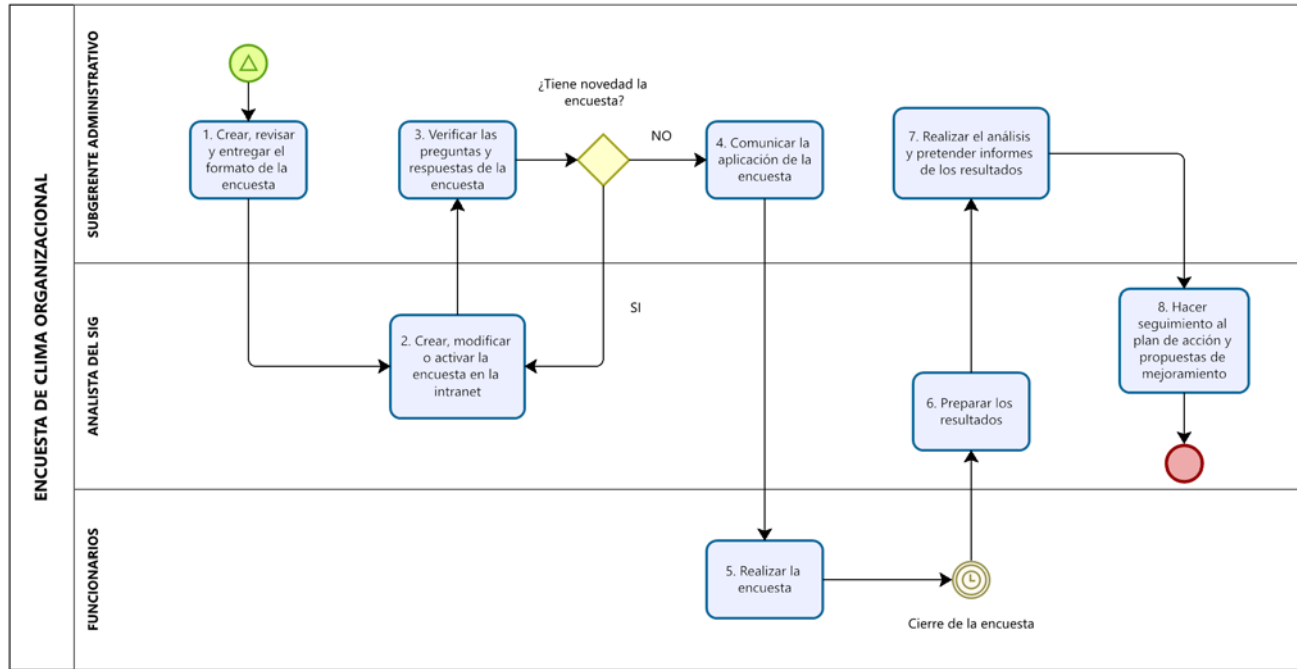
Versión: 3

Vigencia:

04 de noviembre de 2022


Página:

3 de 4



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Crear, revisar y entregar el formato de la encuesta	Crear y/o revisar las preguntas que serán definidas para la evaluación del clima organizacional y solicitar las modificaciones al Analista del SIG.	Subgerente Administrativo	FO-AD-08 Encuesta de clima organizacional
2	Crear, modificar o activar la encuesta en la intranet.	Diseñar, modificar y/o activar el formato de encuesta en la intranet. Informar por correo electrónico al Subgerente Administrativo cuando esté lista para su aplicación y enviar el enlace de acceso.	Analista del SIG	Correo electrónico
3	Verificar las preguntas y respuestas de la encuesta	Ingresar al enlace de acceso y verificar que el formato este conforme a la solicitud enviada. Comprobar que en la aplicación de la encuesta se garantice la confidencialidad de la información. Informar las modificaciones que se den en el momento de la revisión para que se realice el respectivo ajuste.	Subgerente Administrativo	

GESTIÓN ADMINISTRATIVA				 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>			
ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL							
Código:	PR-AD-07	Versión:	3	Vigencia:	04 de noviembre de 2022	Página:	4 de 4

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
4	Comunicar la aplicación de la encuesta	Enviar por correo electrónico la comunicación donde se indique el tiempo de aplicación de la encuesta. Adjuntar el enlace del formato virtual en el cuerpo del mensaje.	Subgerente Administrativo	Correo electrónico
5	Realizar la encuesta	Ingresar al enlace de la intranet enviado en la comunicación. Aplicar en su totalidad la encuesta.	Todos los funcionarios	Encuesta aplicada
6	Preparar los resultados	Exportar desde la intranet los resultados al día hábil siguiente de la terminación de encuesta. Adecuar la información de tal manera que sean de fácil análisis y enviar por correo electrónico el informe previo al Subgerente Administrativo.	Analista del SIG	Correo electrónico
7	Realizar el análisis y presentar informes de los resultados	Analizar la información enviada por el Analista del SIG. Indicar las actividades que serán incluidas en el plan de mejoramiento, plan de trabajo del SIG y en el plan de capacitación anual. Presentar el informe en la reunión de Comité Gerencial, este debe contener el plan de acción y propuestas de mejoramiento.	Subgerente Administrativo	FO-GI-06 Acta General de Reunión
8	Hacer seguimiento al plan de acción y propuestas de mejoramiento.	Documentar las actividades en el plan correspondiente. Realizar el seguimiento a las actividades y dejar el registro de cumplimiento de dicha actividad.	Subgerente Administrativo Analista del SIG	

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-AD-08 Encuesta de clima organizacional

FO-GI-06 Acta General de Reunión

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
3	Ajuste al Objetivo. Se ajustan las disposiciones generales. Se tienen revisan las actividades ajustando el responsable de Analista del SIG.	04 de noviembre de 2022
Elaborado Por:		Revisado Por:
Aprobado Por:		
LUIS ALFREDO DIAZ JARA Cargo: Subgerente Administrativo	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE