

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 164 -2022-300-EPS TACNA S.A.**TACNA, **30 MAR 2022****VISTO:**

El Informe N° 121-2022-540-RRHH-EPS TACNA S.A. de la Division de Recursos Humanos de fecha 28 de marzo del 2022.

**CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de lo dispuesto en el artículo 22° inciso u) de la Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema de Control y de la Contraloría General de la Republica, se dispone “establecer los procedimientos para que los titulares de las Entidades rindan cuenta oportuna ante el órgano rector, por los fondos o bienes del Estado a su cargo, así como de los resultados de su gestión”.

Que, el Plan Operativo Institucional (POI) para el ejercicio fiscal 2022, aprobada con Resolución de Gerencia General N° 507-2021-300-EPS TACNA S.A. de fecha 30 de diciembre 2021, considera el indicador Índice de Clima Laboral como actividad operativa de la EPS TACNA S.A.

Que, la evaluación de clima laboral, permite conocer la percepción que tienen los trabajadores de la empresa respecto al conjunto de propiedades del ambiente laboral, directa o indirectamente por los trabajadores.

Que, mediante Informe N° 121-2022-540-RRHH-EPS TACNA S.A, la Division de Recursos Humanos comunica que se ha cumplido en realizar la evaluación del Clima Laboral 2022 programada en el POI 2022, adjuntando el INFORME DE CLIMA LABORAL 2022.

Que, resulta necesaria la aprobación del Informe de Evaluación del Clima Laboral 2022 presentado por la Division de Recursos Humanos, mediante Resolución de Gerencia.

Estando a las facultades otorgadas al Gerente General de conformidad con lo establecido en el manual de organización de funciones, con el V° B° de la Gerencia de Administración, Oficina de Asesoría Legal y Oficina de Planeamiento.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.-** APROBAR el INFORME DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A. del periodo 2022, sobre evaluación de desempeño de clima laboral en la empresa como resultado de las encuestas practicadas a los colaboradores.

**ARTICULO SEGUNDO.-** PONER en conocimiento de las Gerencias y Oficinas de la EPS TACNA SA., las CONCLUSIONES.

REGISTRESE, COMUNIQUESE,

ING. JUAN SEMINARIO MACHUCA.  
GERENTE GENERAL  
EPS TACNA S.A.

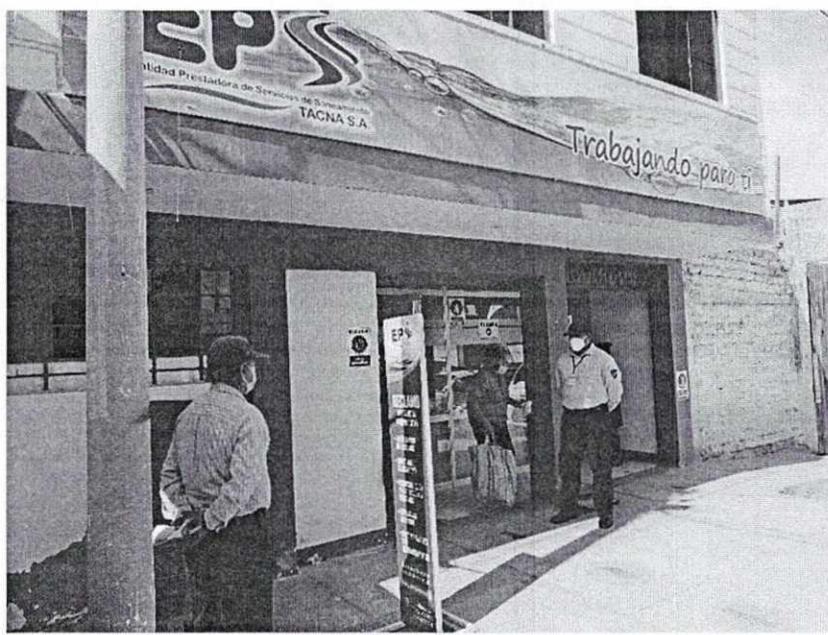


JASM/JCCP/ufn  
GG  
SEGE  
RRHH

Av. Dos de Mayo N° 372 – Tacna  
Telf. (052) 583446 – Fax (052) 583453  
Mall: eps.informes@epstacna.com.pe

# INFORME DEL CLIMA LABORAL 2022

## EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE TACNA S.A.



**MARZO 2022**

## I. INTRODUCCION

En esta época de globalización, es muy importante tomar en cuenta un análisis organizacional para, que conlleve a un buen funcionamiento de trabajo y personal capacitado.

El presente estudio se ha realizado con el fin de obtener datos sobre la percepción del clima laboral que tienen los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, en relación a los aspectos que influyen en los procesos y comportamientos organizacionales, así como detectar las fuentes de conflicto sobre las que es necesario intervenir para generar un ambiente laboral que propicie la mejora y desarrollo de la persona y la organización.

Los resultados arrojados en la encuesta, serán utilizados como insumo para que las áreas competentes puedan implementar un plan de mejoras en procura de realizar cambios que impacten positivamente sobre las siguientes dimensiones:

1. Perspectiva en la Empresa
2. Ergonomía y condiciones ambientales
3. Motivación
4. Desarrollo profesional
5. Compañeros de trabajo
6. Jefes y superiores
7. Reconocimiento
8. Remuneración

## II. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

### 2.1. Objetivo de la Encuesta.

#### 2.1.1. Objetivo General.

Determinar el estado actual del clima laboral que se presenta en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Tacna – EPS TACNA S.A.

#### 2.1.2. Objetivos Específicos.



- Determinar la percepción que tienen los colaboradores sobre las principales variables que influyen en la motivación y aptitud laboral.
- Establecer los indicadores que generan símbolos de alerta de los hallazgos del clima laboral.

## 2.2. Concepto de Clima Laboral.

Clima laboral, llamado también clima organizacional es la percepción que tienen los miembros de una comunidad laboral, respecto al conjunto de propiedades del ambiente laboral, directa o indirectamente, por los trabajadores. Estas propiedades constituyen una fuerza que influye en la conducta del personal. Los elementos que lo integran son:

- El aspecto individual de los empleados (actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje)
- Los grupos dentro de la organización (estructura, procesos, cohesión, normas, papeles)
- La motivación, necesidades, esfuerzo.
- Líderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- Los procesos organizacionales (evaluaciones, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones).

Se puede afirmar que el clima laboral es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. Este determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima laboral varía de una empresa a otra.

## 2.3. Diseño de la muestra.

El diseño de la muestra se elaboró teniendo como marco muestral básico, la información del padrón de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. que conglomeran a los trabajadores, del cual se seleccionaron a 67 trabajadores.

## 2.4. Rango de Calificación por pregunta.

La valoración que se asignó para calificar la percepción de los trabajadores sobre cada uno de los elementos del clima laboral se realizó realizando



preguntas a través de una encuesta, esta valoración se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla N° 01: Valoración a respuestas**

Descripción	Valor
No	1
Muy poco	2
Suficiente	3
Bastante	4
Si	5

Para la realización del análisis, se utilizó la valoración del clima laboral compuesta de una calificación numérica.

**Calificación Cualitativa:**

Y para la correspondiente calificación cualitativa, las cuales son base para realizar el análisis, se utilizó la valoración que se muestra en la **tabla N° 02:**

**Tabla N° 02: Calificación Cualitativa**

Calificación Numérica	Calificación Cualitativa
4.50 - 5.00	Excelente
4.00 - 4.50	Bueno
3.50 - 4.00	Aceptable
3.00 - 3.50	Regular
2.50 - 3.00	Precaución
2.00 - 2.50	Malo
1.50 - 2.00	Pésimo
1.00 - 1.50	Crítico



La calificación Aceptable, Bueno, y Excelente corresponden al **grado de fortaleza** de la dimensión evaluada y las calificaciones de Regular, Precaución, Malo, Pésimo y Crítico corresponden al **grado de debilidad** del mismo.

**III. EVALUACION DEL CLIMA LABORAL**

**Encuesta tomada:**

A continuación se muestra la encuesta tomada al personal de la EPS TACNA S.A., en el mes de marzo 2022:



RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS - MARZO 2022		
EPS TACNA S.A.		
N° de personas que responden la encuesta: 67		
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		
N°	Preguntas	Promedios de respuestas obtenidas
<b>I La Empresa en General</b>		
1.1	¿Está Usted satisfecho con su trayectoria en la Empresa?	3.79
1.2	¿Le gusta la empresa?	4.10
1.3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	4.07
1.4	Se siente integrado en su empresa?	3.94
1.5	¿Es Ud. Consciente de lo que aporta a la Empresa?	4.46
1.6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	3.57
<b>Promedio:</b>		<b>3.99</b>
<b>II Ergonomía y condiciones ambientales</b>		
2.1	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	3.96
2.2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	3.66
2.3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	3.42
2.4	¿El nivel de ruido es soportable?	3.51
2.5	¿Los servicios higienicos están limpios?	3.45
2.6	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?	2.97
2.7	¿El lugar en el que se siente le resulta cómodo?	3.52
2.8	¿Su pantalla está a la altura adecuada para Ud.?	3.57
2.9	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	3.55
<b>Promedio:</b>		<b>3.51</b>
<b>III Considera Usted que ...</b>		
3.1	...Tiene suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	4.00
3.2	...Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	3.63
3.3	...sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores?	3.75
3.4	...su trabajo es lo suficientemente variado?	3.85
<b>Promedio:</b>		<b>3.81</b>
<b>IV ¿Su puesto en la Empresa</b>		
4.1	...está en relación con la experiencia que usted posee?	3.69
4.2	...está en relación con su titulación académica?	3.45
4.3	...está lo suficientemente valorado?	3.45
4.4	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa?	3.66
4.5	¿Existen posibilidades de mejora en la empresa?	3.79
<b>Promedio:</b>		<b>3.61</b>
<b>V Compañeros de Trabajo</b>		
5.1	¿Se lleva bien con sus compañeros?	4.30
5.2	¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa?	4.07
5.3	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	3.97
5.4	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?	3.82
5.5	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	4.15
<b>Promedio:</b>		<b>4.06</b>
<b>VI Jefes o Superiores</b>		
6.1	¿Su jefe o superiores lo tratan bien, con amabilidad?	4.10
6.2	¿Considera adecuada el nivel de exigencia por parte de su jefe?	3.97
6.3	¿Considera que su jefe es comunicativo?	4.00
6.4	¿Considera Ud. Que su jefe es justo?	3.97
6.5	¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?	3.55
6.6	¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?	3.40
6.7	¿Su jefe o supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?	3.60
<b>Promedio:</b>		<b>3.80</b>
<b>VII Reconocimiento</b>		
7.1	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	4.25
7.2	¿Tiene Ud., un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?	3.69
7.3	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	3.64
7.4	¿Cree ud., que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre los empleados?	3.07
<b>Promedio:</b>		<b>3.66</b>
<b>VIII Remuneración</b>		
8.1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	2.66
<b>PROMEDIO FINAL</b>		<b>3.64</b>



Como resultado de tabular la encuesta de Clima Laboral a 67 **trabajadores de la EPS TACNA S.A.**, se obtuvieron los puntajes mostrados en la tabla N° 03 para cada una de los factores evaluados.

**Tabla N° 03: Puntaje Mínimo y Máximo por dimensión.**

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media	Calificación
Perspectiva en la empresa	3.57	4.46	3.99	Aceptable
Ergonomía y condiciones ambientales	2.97	3.97	3.51	Aceptable
Motivación	3.63	4.00	3.81	Aceptable
Desarrollo profesional	3.45	3.79	3.61	Aceptable
Compañeros de trabajo	3.82	4.30	4.06	Bueno
Jefes o superiores	3.40	4.10	3.80	Aceptable
Reconocimiento	3.07	4.25	3.66	Aceptable
Remuneración	2.66	2.66	2.66	Precaución
<b>Promedio General</b>			<b>3.64</b>	<b>Aceptable</b>

#### IV. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta del Clima Laboral 2022 en la EPS TACNA S.A. en el primer trimestre compuesto por 41 preguntas, indican que **el valor general (promedio general) es de 3.64**, y se ubica en el rango de **ACEPTABLE (entre regular y bueno)**, Considerando que el resultado de la encuesta varía entre el 1 y el 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo; **el indicador expresado en porcentaje para un mejor entendimiento del mismo es de 72.80%**, entendiéndose que 5 es el equivalente al 100%.
2. La condición de **ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES**, con consideradas como **ACEPTABLE** por los trabajadores de la Entidad.
3. La **MOTIVACION** en la Entidad, está en el rango de **ACEPTABLE**; es decir el trabajador está motivado lo que mejora en el comportamiento de intensidad y rendimiento hacia el trabajo.
4. El **DESARROLLO PROFESIONAL** del trabajador en su puesto en la empresa, se encuentra en el rango de **ACEPTABLE**, considerándose una fortaleza.



5. Los componentes del Clima Laboral COMPAÑEROS DE TRABAJO y JEFES SUPERIORES se encuentran en el rango de BUENO Y ACEPTABLE RESPECTIVAMENTE, es decir la relación entre compañeros y con Jefes se considera como una fortaleza en la Entidad.
6. El componente RECONOCIMIENTO, se encuentra en el rango de ACEPTABLE, siendo una fortaleza para la Entidad.
7. El componente REMUNERACION, se encuentra en el rango de PRECAUCION, es decir el trabajador considera que su trabajo no está bien remunerado, y es de cuidado y/o preocupación para la Empresa. El resultado es considerado como una debilidad en la entidad.

Tacna, Marzo 2022

