

## **Criterio 7. Resultado del desarrollo de las personas**

Durante el año 2008, se aplicó una encuesta para medir y evaluar la percepción de los empleados respecto a su nivel de satisfacción en relación con las condiciones y métodos de trabajo, aunque no se trataba de la medición oficial del clima laboral y organizacional de la Oficina, los resultados obtenidos fueron parámetros importantes tomados en cuenta para la planificación de los objetivos y acciones a trazarse a corto plazo en el 2007, en aras de dar respuestas a las insatisfacciones detectadas.

El modelo de encuesta abordó los siguientes aspectos:

- Nivel de motivación de los empleados.
- Ambiente y clima laboral.
- Identificación con la misión, visión y valores.
- Nivel de participación en la planificación de los objetivos.
- Satisfacción con los programas de capacitación.
- Programa de seguridad social, actividades creativas.
- Satisfacción de las funciones a desempeñar.
- Posibilidades de crecimiento, entre otros importantes aspecto.

La encuesta de Clima Organizacional realizada en el 2008, arrojó que el 98% de los colaboradores de la organización están en la disposición de participar en todos los proyectos que realice la oficina, reflejando esta disposición un alto nivel de motivación por parte de los empleados de la ONAPI.

Los Supervisores de la Organización, contribuyen de manera relevante en procurar las condiciones de trabajo más favorables para los colaboradores, proporcionando un Clima Organizacional adecuado y propicio con el propósito de garantizar la motivación a los mismos, quienes de esa manera mantienen mejor desempeño.

Los directivos de la organización están comprometidos en promocionar la Misión, Visión, Valores y la Política de Calidad, a través de los murales, avisos y la elaboración de un Plan Estratégico participativo. Además de charlas y talleres dirigidos a interiorizarlos.

La organización cuenta con confortable dispensario medico que brinda servicio de Salud a todos los empleados de la organización. Para el 2010 dio inicio a un proyecto de Higiene, Seguridad y Calidad Vida orienta a proporcionar mayor calidad de vida de los servidores de ONAPI.

Los resultados alcanzados en el 2008, así como las recomendaciones recogidas en el informe de retorno enviado por el comité evaluador de la ONAPI, en ocasión de nuestra postulación al Premio a la Calidad 2006, fueron considerados como puntos de partida para las metas e indicadores de medición a obtener durante el 2007. En tal sentido, la Dirección General de ONAPI, dió prioridad a la planificación inmediata de los objetivos operativos que debían alcanzarse a nivel general y por departamentos, así como, la supervisión y seguimiento en el cumplimiento de los mismos.

Las acciones contempladas como objetivos prioritarios fueron obtenidas en las encuestas, buzones de sugerencias, reuniones de trabajos con la Dirección General, entre otras vías de retroalimentación.

A partir del año 2008 el mecanismo utilizado por la organización para medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores fue el estudio de clima organizacional, abordando los siguientes aspectos, a saber:

- Procesos e Indicadores.
- Salarios, Beneficios y Recompensas.
- Reconocimientos.
- Motivación.
- Comunicación.
- Supervisión y Desempeño.
- Oportunidades de Desarrollo.
- Imagen de la institución.
- Visión de futuro.
- Toma de decisiones.
- Relaciones interpersonales.
- Rol de Recursos Humanos.
- Supervisión y Liderazgo.
- Gestión del Cambio.
- Conflictos de Intereses.

Los resultados fueron presentados en el año 2009, bajo la dirección de la Firma Consultora Externa, cuyas recomendaciones finales, a partir de los resultados obtenidos, fueron las siguientes:

- Creación de un Plan de Acción simultáneo desarrollado por etapas, tomando en consideración los aspectos más críticos.
- Asegurar el departamento de recursos humanos como un espacio abierto generador de alternativas de desarrollo para los empleados.
- Crear mecanismos de retroalimentación permanente para las iniciativas y desempeño del personal.
- Trabajar permanentemente en programas de capacitación y desarrollo.

Estos resultados fueron asumidos por la organización como un compromiso hacia la mejora permanente, por lo que han sido incluidas en el Plan Operativo para el año 2010 actividades tendentes a poner en práctica lo recomendado.

En consonancia con esta última recomendación del estudio del clima organizacional, la ONAPI está enfocada en el desarrollo de su personal, razón por la cual mide los indicadores de capacitación programadas y realizadas anualmente, así como también las evaluaciones de las mismas, como se muestra a continuación.