

Anexo 1

PROTOCOLO CLIMA LABORAL Y BUENOS AMBIENTES DE TRABAJO DENTRO DE LA SERD GAD DMQ

Un ambiente laboral propositivo, proactivo y prospectivo, existe cuando hay un equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores. El sentimiento de equilibrio dentro de la SERD GAD DMQ, mejora la satisfacción entre los servidores y trabajadores, porque visualizan que pueden atender otros aspectos de sus vidas tan importantes y bonitos como importante es su trabajo.

Vivir en un buen ambiente de oficina; se genera los deseos de empoderamiento y sentimientos afirmativos hacia el trabajo. Por tal razón es importante fomentar un clima laboral atractivo, de paz, armonía y amor propio por parte de todos los involucrados, en especial de las autoridades para que la SERD GAD DMQ produzca y desarrolle lo establecido en la Planificación Estratégica. Es necesario para este logro, realizar encuestas de clima organizacional, emocional entre otros que permitan generar un plan de acciones correctivas y preventivas para mejorar el Clima Institucional.

Se recomienda aplicar estos consejos para mejorar el clima laboral-de forma resumida.

1. ¿QUÉ ES EL CLIMA LABORAL?

El clima laboral es **el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores**. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios

de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa. Se refiere además, al estado de ánimo de los miembros de una organización y de cómo este influye en los resultados de un trabajo productivo.

2. LA IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL (de los servidores y trabajadores)

- a. Mejora la productividad.
- b. **Genera un sentimiento de pertenencia a la SERD GAD DMQ:** porque sienten que su trabajo cumple y aumenta el compromiso con la calidad y calidez a sus funciones en beneficio de la SERD.
- c. Está ligada a otro concepto, como es el del **salario emocional**.
- d. Si no protegen el buen clima laboral, están exponiéndose a una potencial **fuga de talento humano**.

VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL DE LA SERD GAD DMQ

En relación a la siguiente pregunta ¿qué variables influyen en el clima laboral de una empresa? **El abanico resulta amplio.**

De hecho, estas mismas cuestiones pueden afectar en mayor o menor medida a los distintos servidores y trabajadores, en función de sus características personales (como: académicas, profesionales, emocionales y de salud física y mental).

En definitiva, **es posible diferenciar entre aquellas variables** que atañen a las características personales de cada servidor y trabajador, los que tienen que ver con las características del trabajo, y las relativas a la situación laboral en sí misma.

- a. Las **características individuales**, posiblemente son aquellos rasgos de personalidad, intereses, necesidades y actitudes de cada servidor y trabajador. Los

que determinarán en gran medida su visión y contribución al clima laboral.

- b. Las **características del trabajo**, están posiblemente vinculados con el ejercicio de la actividad profesional. Y si estos responden a las expectativas de cada servidor y trabajador para generar un ambiente laboral sano y saludable.

3. FACTORES QUE AFECTAN AL CLIMA LABORAL

Casos concretos y factores que inciden directamente sobre el clima laboral y la percepción de los de cada servidor y trabajador; y, **-cómo se sienten-** en su puesto de trabajo:

- a. **Ambiente físico influye en el clima laboral.**

Las dimensiones de la SERD GAD DMQ, la seguridad, salubridad de las instalaciones, luz del recinto, condiciones climáticas, ubicación geográfica – si se encuentra en un lugar accesible en todo tipo de transporte público o privado, es positivo e importante ya que inciden en el clima laboral. Incluso la decoración institucional.

- b. **Las relaciones interpersonales afectan al clima laboral.**

Las relaciones inter-intra y transpersonales de los servidores y los trabajadores de LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN, RECREACIÓN Y DEPORTE – SERD GAD DMQ con el resto de la de la misma, es otro aspecto que influye en el clima laboral. Pero no solo lo hacen estas relaciones, sino **también las que el propio individuo tiene con su entorno**. Como puede ser por una crisis, en su casa o con algún familiar cercano, acuda más triste y menos motivado al trabajo. Para evitar este tipo de problemas, será importante **sentarnos con él-ella, cuando los detectemos para atajarlos lo antes posible** y ofrecerle ayuda dentro de nuestras posibilidades como parte de la SERD GAD DMQ.

En cuanto a la **relación del empleado con su responsable**, es importante que no se sienta fiscalizado, sino: acompañado, apoyado, respaldado, asesorado tanto técnicamente como dentro de la SERD GAD DMQ. Esto resulta no solo importante para él-ella, sino

Mejía Oe2-66 Mejía Oe2-66 y Guayaquil - PBX: 395 2300-ext.19302 www.educacion.quito.gob.ec

fundamental para que tengan la libertad de proponer nuevas ideas, acciones, actividades que mejoren la calidad y calidez educativa que es referente de educación municipal. El **estilo de liderazgo y gestión de la SERD GAD DMQ** en general es vital por la atención que realiza tanto al los servidores y los trabajadores internos como externos a más de 900 docentes, 23.000 estudiantes y más de 16.000 familias que son beneficiarias de educación municipal.

Es labor de RECURSOS-TALENTO HUMANOS, conjuntamente con el SUBCOMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA SERD GAD DMQ, durante el proceso del retorno al trabajo por la Pandemia del Coronavirus COVID 19, seleccionar los servidores y los trabajadores que se acoplen inmediatamente a este proceso para evitar el estrés o burnout – quema labora; que puede ser contraproducente.

- c. **El puesto que desempeña los servidores y los trabajadores.**

No solo es importante el puesto, sino la adecuación de los servidores y los trabajadores. Aquí hay que tener en cuenta desde su formación académica, profesional, emocional y de salud física y mental, además de su **proyección o crecimiento laboral** dentro de nuestro alcance como SERD GAD DMQ, así como, si está utilizando todas sus habilidades, capacidades y competencias en función en su cargo. No hacerlo podría generarle un sentimiento de hartazgo incluso de frustración. Situación o actitud que podría acabar contagiándose y afectar al clima laboral.

- d. **La igualdad afecta al clima laboral.**

Las políticas de igualdad, la regulación de los sueldos, de funciones, competencias, alcances y otras iniciativas encaminadas en esta dirección son importantísimas a la hora de **favorecer un correcto clima laboral**. Los servidores y los trabajadores es importante que estén seguros y de que se sienta **en igualdad de condiciones** que el resto de sus compañeros (inclusive del sector, fuera de la SERDD GAD DMQ). Independientemente de sus condiciones físicas, laborales, personales, de género, étnicas dentro de la diversidad social no les afecto

desde la exclusión social.

e. **La retribución, clave del clima laboral.**

Una mala retribución puede afectar muy negativamente al clima laboral. Y todo lo contrario. Aquí nos estamos refiriendo tanto a que la retribución que recibe los servidores y los trabajadores es poco adecuada respecto de cuestiones como:

- **Nivel y responsabilidades.**
- **Cargo dentro y fuera de la SERD GAD DMQ:** si los sueldos son o no los adecuados, se sentirá descontento.
- **Competencias:** su formación, como habilidades y capacidades personales relacionadas con el puesto de trabajo.
- El **trabajo** que desarrolla y la responsabilidad del mismo.
- Su eficiencia, efectividad y eficacia.
- **El tiempo que lleva trabajando para la SERD GAD DMQ:** es importante matizar que estamos hablando de una revisión de sueldo anual, una manera de fidelizar y de motivar a los servidores y los trabajadores. Obviamente esta debe estar justificada desde la norma legal.

f. **La comunicación asertiva o ausencia de ella.**

La comunicación es información, y la información es liderazgo. Que los servidores y los trabajadores dispongan de la que necesite es imprescindible para **generar confianza**. Pero cuando hablamos de comunicación no solo hablamos de comunicar información, sino de la manera en la que se le da feedback como es del trabajo en equipo inter y multidisciplinario que se le permite a los servidores y los trabajadores hablar, argumentar, criticar, analizar, contribuir desde su propio conocimiento como de su experiencia. Por lo tanto el canal de comunicación asertiva debe garantizar el logro y alcance de la visión, misión políticas educativas como los planes, proyectos y programas que están trazados en la Planificación Estratégica de la SERD GAD DMQ.

g. **La percepción de la SERD GAD DMQ.**

La percepción que tienen los servidores y los trabajadores sobre la SERD GAD DMQ afecta al

Mejía Oe2-66 Mejía Oe2-66 y Guayaquil - PBX: 395 2300-ext.19302 www.educacion.quito.gob.ec

clima laboral directamente.

Percepciones tales como:

- a. Que los servidores y los trabajadores no tienen un propósito, no existe ejecución del presupuesto; considerando que entre ellos están técnicos responsables de la ejecución conjuntamente con las autoridades.
- b. Que las autoridades cuidan la imagen desde un ámbito politiquero y de respuesta de cuota politiquera y no de una imagen de reingeniería de política educativa por lo que pueden estar señalando que la su imagen de marca, establece políticas de bienestar, inclusión, calidad, calidez y similar, que incrementará el compromiso de los servidores y los trabajadores. Esto tiene que ver también con la cultura de la organización de la SERD GAD DMQ.

4. TIPS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

Fomentar un clima laboral sano desde el Interdiálogo y aclaraciones de malos entendido o interpretaciones.

Una estrategia de clima laboral desde Recursos Humanos acorde con los valores institucionales como de sus personas y cuyos resultados puedan monitorizarse y analizarse regularmente.

Ser pertinentes y coherentes frente a la verdadera razón desde la norma legal y desde el desarrollo personal. Por lo tanto vamos a señalar una buena estrategia como:

a. **Motivación laboral contra el mal clima laboral.**

Fomentar la motivación laboral a través del seguimiento, acompañamiento, apoyo es la clave. Que los servidores y los trabajadores se encuentren incentivado es fundamental para su rendimiento. Es importante que la actividad que esté llevando a cabo le ayude a sentirse realizado.

b. **La recompensas para mejorar el clima laboral.**

La satisfacción laboral siempre será una buena recompensa para los servidores y los trabajadores, lo cierto es que establecer un **sistema de recompensas** cuando realiza horas extras justificadas **a través de compensaciones de días o bonos**, favorece los resultados.

El incentivo económico como la compensación de días entregado a los servidores y los trabajadores siente que se está valorando precisamente ese esfuerzo adicional que está haciendo. Los sueldos es otro punto que debería revisarse para fidelizar talento.

Favorecer una competitividad sana, poniendo en práctica los perfiles académicos, profesionales, emocionales y de salud física y mental: ayuda a incrementar la gestión en la SERD GAD DMQ y se encuentra directamente relacionado con la motivación laboral. Incluso puede hacerse en forma lúdica.

c. **La transparencia, clave del clima laboral, evita la complicidad, el encubrimiento por lo tanto la omisión.**

La transparencia evita la complicidad, el encubrimiento y la omisión. Permite cumplir con la Planificación Estratégica de forma eficiente efectiva y eficaz en todos sus planes, programas y proyectos, estrategia de la SERD GAD DMQ, cumplidora de procesos, en convenios como en la ejecución del presupuesto establecido en el POA y PAC - **PMDoT**; y con la conciliación, la flexibilidad horaria, las facilidades que existen en caso de situaciones como que un servidor y trabajador se quiera pedir cargo a vacaciones por diferentes razones personales que pueda existir.

d. **Generar confianza para mejorar el clima laboral.**

Generar confianza en los servidores y los trabajadores desde la autoestima, la autorregulación y autodeterminación, ya que estos conceptos son parte del Desarrollo Personal que esta conectado con la responsabilidad social de la SERD GAD DMQ, y comprometida con los valores sociales, la

Mejía Oe2-66 Mejía Oe2-66 y Guayaquil - PBX: 395 2300-ext.19302 www.educacion.quito.gob.ec

sostenibilidad, el desarrollo de la ciencia y la tecnología desde la investigación para un verdadera innovación educativa del futuro. Los servidores y los trabajadores, seguros se sienta orgullosos de formar parte de ella. Esto mejorará el clima laboral.

e. **Cuidar la comunicación asertiva.**

Manejar vías adecuadas de comunicación para informar a los servidores y los trabajadores de los conflictos para evitar futuros problemas de todo tipo legal, social, educativo como puntos fuertes en cada ámbito educativo, los mismos que estén detectados y que por negligencia en una comunicación oportuna se genere problemas fuertes. Lo cual será efectivo simplemente con dialogo asertivo con todos-as los involucrados para que cada uno-a tome las acciones correctivas y preventivas para que a través de un plan de mejora intervengan de forma inmediata.

f. **Fomentar el respeto.**

Entre los valores más acertados está el respeto. Fomentar este valor no solo entre los mandos sino en toda la SERD GAD DMQ, siendo una relación de trabajo lo más horizontal posible entre todos los servidores y los trabajadores de toda la SERD GAD DMQ.

Para detectar se puede realizar pausas activas libres como dinámicas de grupo como es el **Teambuilding** (construcción de equipos) como en especial puede ser de gran utilidad, **EL PROYECTO PREVENTIVO RECREATIVO "TALENTO HUMANO EN CRECIMIENTO", exclusivo para funcionarios del GAD DMQ**

g. **Desafiar por la conciliación familiar.**

Desafiar por la conciliación familiar, entre la vida personal y laboral de los servidores y los trabajadores. No podemos perder de vista que se trabaja para vivir y no a la inversa.

h. **Apreciar el feedback de los trabajadores.**

Apreciar el feedback de los servidores y los trabajadores es imprescindible para crecer y para conocer cómo se siente la SERD GAD DMQ desde las trincheras (oficinas-espacios). Estos

datos pueden cruzarse con los relacionados con la percepción externa, por ejemplo.

i. **Descuido del lugar o puesto de trabajo.**

La tranquilidad, la paz, la comodidad, la libertad de expresión desde lo técnico y emocional, la incidencia de la luz natural en la oficina, las sillas; inclusive el espacio abierto o cerrado como la limpieza, la temperatura y decoración adecuadas también contribuyen a crear un clima laboral proactivo, propositivo y prospectivo influyen en el ánimo y seguridad **de los servidores y los trabajadores.**

Es necesario generar espacios lúdicos-académicos de relax desde desarrollo personal para descanso y el desconectarse de todo proceso tenso que genera obstáculos en el desarrollo profesional como emocional.

j. **La formación y capacitación continua para tener un buen clima laboral.**

Promover la formación y capacitación continua especialmente en la SERD GAD DMQ, que sostiene uno de los ejes sociales importante, como es la educación. Para elevar la calidad y calidez educativa en toda la estructura de la SERD, la capacitación y actualización educativa en temas relacionados con funciones, alcances y competencias de **los servidores y los trabajadores** en todas las Direcciones Metropolitanas es una motivación directa que de hecho les hará sentir que están respondiendo ante las necesidades que exige su puesto de trabajo, lo cual mejor su situación personal, profesional como institucional.

5. **¿CÓMO MEDIR EL CLIMA LABORAL?**

Evidenciar el clima laboral de la SERD, es midiéndolo de manera regular o permanente. El responsable directo de este proceso el Recursos Humanos de la SERD o de la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, a través de una encuesta de clima laboral, la misma que es elaborado por los técnicos que dominan el tema de un buen clima laboral, el mismo que está sustentado por el Ministerio de Trabajo.

Esta encuesta le ayudará a la SERD a realizar una Reingeniería tanto de perfiles (académico,

Mejía Oe2-66 Mejía Oe2-66 y Guayaquil - PBX: 395 2300-ext.19302 www.educacion.quito.gob.ec

profesional, emocional y de salud física menta) que beneficie a ambas partes. Obviamente tomando decisiones estratégicas, a través de una comunicación asertiva de las partes al escuchar a los **servidores y los trabajadores para la toma de decisiones en beneficio de la institucionalidad de la SERD.**

Es importante que tanto en el trabajo presencial o teletrabajo (en casa) es probable que la pandemia de COVID-19 haya cambiado la forma en que trabaja. El miedo y la ansiedad, así como otras emociones fuertes provocadas por esta pandemia puede ser abrumadora, y aumentar el estrés y/o burnout (quemadura laboral). Provocando un agotamiento mental extremo. Lo cual puede afectar su bienestar personal como familiar de sus seres queridos, de las personas de su trabajo, y en general de la comunidad cercana.

En esta pandemia es crítico que sepa reconocer los signos de estrés y/o burnout, o tomar medidas para desarrollar resiliencia, como manejar el estrés laboral, y saber a dónde acudir si necesita ayuda.

Por lo tanto es importante el buen trato y la buena comunicación para evitar y reconocer los siguientes síntomas de estrés que probablemente este sufriendo:

1. Sentir irritación, enojo o adoptar una actitud de negación
2. Sentir incertidumbre, nervios o ansiedad
3. Falta de motivación
4. Sentirse cansado, abrumado o mentalmente agotado
5. Sentirse triste o deprimido
6. Tener problemas para dormir
7. Tener problemas para concentrarse

Conozca los factores más frecuentes relacionados con el trabajo que pueden contribuir al estrés durante una pandemia:

1. Preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo
 2. Atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja
 3. Manejar los cambios en su carga de trabajo
 4. Falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo
 5. La sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no ser trabajador en la primera línea de defensa
 6. Incertidumbre acerca del futuro en su trabajo y/o empleo
 7. Tener que aprender a usar herramientas de comunicación nuevas y superar dificultades técnicas
 8. Adaptarse a otro espacio y/u horario laboral
- b. Mantenga conversaciones francas con empleadores, empleados y sindicatos acerca de la forma en la que la pandemia está afectando el trabajo. Todos deben comunicar claramente sus expectativas.
 - c. Consulte cómo puede acceder a recursos de salud mental en su lugar de trabajo.
2. Identifique las cosas sobre las que no tiene control y haga lo mejor que pueda con los recursos que tiene a su disposición.
 3. Siempre que sea posible, mantenga una rutina diaria constante, idealmente que sea similar a su rutina anterior a la pandemia, para mejorar su sensación de control.
 - a. Es necesario sostener un horario regular – con un descanso oportuno.
 - b. Realice pausas activas corporales en el trabajo (ejercicios simples, combinados, complejos de estiramiento y de movimiento) o (conversar con compañeros de trabajo, familiares y amigos como fortaleciendo la comunicación virtual o presencial)
 - c. Es importante el uso adecuado de su tiempo al aire libre, ya sea para ejercitarse o relajarse.
 - d. Si realiza teletrabajo desde casa, programe un horario pertinente para cumplir su jornada y tiempo de descanso necesario como las comidas necesarias para tener una buena salud.
 - e. Asuma la responsabilidad de su **Desarrollo Personal** a través de las tres “A” como: **Autorregulación, Autovaloración y Autoestima**

SIGAN ESTOS SUGERENCIAS PARA DESARROLLAR RESILIENCIA Y SOBRELLEVAR EL ESTRÉS LABORAL.

1. Comuníquese con sus colegas, supervisores y empleados acerca del estrés, sin descuidar el distanciamiento social (al menos 6 pies).
 - a. Identifique qué cosas les causan estrés y trabajen juntos para encontrar soluciones.

- entre otras para trabajar su conciencia y generar paz interna para disfrutar todos sus espacios, entornos y escenarios.
4. Tenga información veraz de la Pandemia por el CORONAVIRUS COVID 19 y del riesgo de contagio para un cuidado, protección personal. Responsabilizarse ante los riesgos y compartir información precisa con las personas importantes de su vida puede reducir el estrés, el burnout para evitar bajar las defensas y ayudarle a conectarse con los demás.
 5. Recuérdese que todos tenemos un papel fundamental a la hora de combatir esta pandemia.
 6. Recuérdese que todas las personas están en una situación inusual y tienen recursos limitados.
 7. Tómese descansos y deje de mirar, leer o escuchar las noticias. Esto incluye redes sociales. Escuchar hablar de la pandemia todo el tiempo puede ser desagradable y mentalmente agotador
 8. Conéctese con otros. Hable con personas de su confianza acerca de sus inquietudes, cómo se siente o cómo lo afecta la pandemia de COVID-19.
 - a. Conéctese con otras personas a través de llamadas, email, mensajes de texto, cartas o postales por correspondencia, video llamadas o redes sociales.
 - b. Observe el estado de los demás talentos humanos. Ser parte de mejorar la actitud y aptitud con su liderazgo de talento humano siendo pertinente y coherente a las tres "A". Aplique todas las alternativas y soluciones seguras de apoyo social con los talentos humanos que le rodea, en énfasis si uno-a de ellos-as evidencian señales de estrés o burnout (evitemos depresión y ansiedad)
 9. Si siente que puede estar consumiendo demasiado alcohol u otras drogas (incluidos medicamentos recetados) como medio para sobrellevar el estrés, pida ayuda.
 10. Si está bajo tratamiento por una afección de salud mental, siga con su tratamiento y esté atento a cualquier síntoma nuevo o a que empeoren sus síntomas.

Recopilado, mejorado y actualizado Por:

Dr. **Gonzalo Arnulfo Velasco Suárez** MSc.
 COORDINADOR PEDAGÓGICO DE LA SERD GAD DMQ;
 PRESIDENTE DEL COMITÉ CENTRAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL GAD DMQ;
 DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO DE ELENCO DE BAILARINES-AS KYLAGO LA MUJER SOLAR; SECRETARIO DE LA MESA AUTÓNOMA REPRESENTATIVA MAR LGBTQ+;
 CONSEJERO CONSULTIVO (A) DEL CONSEJO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL GAD DMQ.
 CONSEJERO CONSULTIVO DE LA POBLACIÓN LGBTQ+.
 Móvil: 0998307838
 Correo: gavsuarz64@gmail.com Quito DM Ecuador.