

Buenas prácticas de Implantación efectiva de evaluaciones  
psicosociales y Clima laboral



Mejorar el Clima Laboral en los Servicios/Unidades del Hospital U.  
Clínico San Cecilio

Junio 2025

Descripción de la tarea

El Clima laboral se puede definir como el grado de satisfacción de un profesional en su empresa/organización. Conocer cómo se sienten nuestros profesionales en su entorno laboral y cómo la cultura de una organización afecta a los resultados nos permite definir estrategias de mejora. La evaluación de dicho clima permite obtener evidencias sobre la salud de la empresa en lo que se refiere a salud social y al bienestar de los trabajadores.

Las evaluaciones de riesgos psicosociales y las entrevistas a profesionales que realizan el cuestionario de CBB Moreno, a veces ponen de manifiesto la existencia de un clima laboral inadecuado en las Unidades/Servicios del Hospital.

Además, para las unidades que están acreditadas por ACSA o en proceso de acreditación, es un estándar del que os solicitan cumplimiento, "analizar el clima laboral de la unidad y promover su mejora..." (Estándar Grupo II ES 5 01.16\_02).

El 7 de enero de 2025 recibimos una NCI de la Dirección General de Personal - Subdirección Prevención de Riesgos Laborales e Igualdad poniéndonos a disposición un instrumento breve para evaluar el clima laboral en los centros sanitarios del SAS, el objetivo de este instrumento es proporcionar a las personas trabajadoras una oportunidad para expresar sus opiniones o puntos de vista sobre algunas condiciones en que se desarrolla su trabajo, de forma que se posibilite implantar futuras mejoras en los centros o servicios.

Hasta ese momento cada unidad/servicio de nuestro Hospital que había querido evaluar el Clima Laboral, había utilizado la herramienta validada que había considerado oportuna, el hecho de tener un cuestionario de clima único ayuda a la estandarización, precisión y comparabilidad de los resultados y ofrecerá un resultado útil para la toma de decisiones y medidas para mejorar el clima laboral.

Solución adoptada

Desde la UPRL se diseña un procedimiento para evaluar el Clima Laboral de las distintas unidades/servicios del Hospital. Se priorizará:

1. Servicios donde se haya detectado un posible clima laboral inadecuado
2. Servicios/Unidades acreditadas o en proceso de acreditación por ACSA con visitas de evaluación o seguimiento en 2025.
3. A solicitud de las propias unidades.

PROCEDIMIENTO:

1. Transformar el cuestionario de Clima Laboral en un formulario de Google, de manera que nos permita su fácil difusión y por tanto participación de los profesionales y posterior recogida de respuestas.
2. Preparar un correo informativo de inicio para enviar a los responsables de los servicios. (Se adjunta propuesta de correo)
3. Preparar un mensaje de WhatsApp de difusión de la encuesta, para aquellos que elijan la difusión de la encuesta mediante grupo de WhatsApp del Servicio.

- 
4. Planificar un taller de intervención en aquellos servicios donde el clima laboral sea inadecuado o aunque sea adecuado consideremos pertinente junto con los Mandos Intermedios la idoneidad de la intervención. (Se adjunta ficha del taller)
  5. Enviar el correo y el cuestionario a los profesionales
  6. Se establece un plazo de una semana para contestar el cuestionario, a la semana se comprueba la participación, se informa a los responsables de los servicios y dependiendo de la misma se vuelve a difundir y establecer un plazo de 3 días para aquellos que aún no lo hubieran contestado.
  7. Análisis de resultados.
  8. Elaboración de informe de Clima Laboral.
  9. Reunión con los responsables del servicio para entrega del informe, análisis de resultados y consensuar medidas para la mejora.
  10. Impartir taller de Comunicación empática y colaboración para mejorar el clima laboral, en aquellos servicios donde se consensue la medida, por parte del Psicólogo Clínico.
  11. Volver a evaluar el Clima laboral en un periodo no superior al año, en aquellos servicios donde el resultado sea inadecuado.

#### Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Hasta la fecha se han evaluado 6 servicios del Hospital.

Los profesionales han tenido una amplia participación en la encuesta.

5 de los 6 servicios han solicitado la intervención tras los resultados (independientemente de que el clima laboral haya sido adecuado o inadecuado), y el grado de satisfacción tras el taller, ha sido muy alto.

#### Estado en el que se encuentra la Buena práctica

En desarrollo y con resultados observables.

Autoría: Inmaculada Caro Hidalgo. Jorge Alcázar Beltrán  
Hospital U. Clínico San Cecilio. UPRL 2.7.

## ANEXO BUENA PRÁCTICA CLIMA LABORAL

### MODELO CORREO INICIO EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

Buenos días,

Según conversación telefónica vamos a evaluar el Clima Laboral de vuestro Servicio.

El Clima laboral se puede definir como el grado de satisfacción de un profesional en su empresa/organización. Conocer cómo se sienten nuestros profesionales en su entorno laboral y cómo la cultura de una organización afecta a los resultados nos permite definir estrategias de mejora. La evaluación de dicho clima permite obtener evidencias sobre la salud de la empresa en lo que se refiere a salud social y al bienestar de los trabajadores.

Además, para las unidades que estáis acreditadas por ACSA o en proceso de acreditación, es un estándar del que os solicitan cumplimiento, "analizar el clima laboral de la unidad y promover su mejora...".

La unidad utiliza el clima laboral como un elemento de desarrollo organizativo.



#### Grupo: II

Código: ES 5 01.16\_02

**Propósito:** Analizar el clima laboral de la unidad y promover su mejora, estableciendo las medidas necesarias para ello con la participación de los profesionales.

#### Elementos evaluables:

1. La unidad mide anual o bienalmente el clima laboral y evalúa los resultados obtenidos, identificando áreas de mejora.
2. La unidad planifica e implanta las acciones necesarias para abordar las áreas de mejora detectadas.
3. La unidad difunde los resultados obtenidos en la evaluación del clima laboral entre los profesionales y las mejoras identificadas e implementadas.

A nivel del SAS ya tenemos validada una encuesta de Clima laboral para utilizarla como herramienta en los Servicios.

La evaluación consistirá en lo siguiente:

1. Pasar la encuesta de Clima laboral en vuestro Servicio. Os facilitaremos un enlace que se puede difundir por correo o por los grupos de whatsapp si tenéis en el servicio, para que los profesionales cumplimenten la encuesta (no se tarda más de 3-4 minutos en hacerlo). Abriremos la encuesta durante una semana/ 10 días para que puedan cumplimentarla.
2. Valorar los resultados.
3. Según los resultados, y si se estima necesario, se planificarían sesiones de dinámicas de grupo (cortitas de unos 45 minutos) donde trabajar temas de comunicación, trabajo en equipo, etc... En estas sesiones es muy importante que participen profesionales de todas las categorías, nos adaptamos a la hora que mejor os venga para no interferir en el funcionamiento del servicio. Os adjunto un documento en el que os contamos en qué consistiría el taller.
4. Proponer algunas medidas en caso necesario.
5. Volver a evaluar el Clima Laboral en aquellos sitios donde la valoración inicial del Clima laboral haya sido inadecuada, para ver si hemos conseguido mejorarlo.

Si necesitáis que nos veamos antes de iniciar la evaluación, quedamos a vuestra disposición para resolver cualquier duda al respecto.

Agradeciendo de antemano vuestra imprescindible colaboración, recibid un saludo.

## ANEXO BUENA PRÁCTICA CLIMA LABORAL

### FICHA TALLER

**Taller:** Comunicación empática y colaboración para transformar el clima laboral

Este taller está diseñado para ser una experiencia breve que combine teoría esencial con reflexiones y prácticas concretas. Su estructura participativa busca generar cambios en la comunicación interpersonal y fortalecer la colaboración entre los profesionales. Es adaptable a las características de cada servicio, facilitando su implementación en diferentes equipos

**Duración:** 45 minutos.

**Número de Participantes:** 15 profesionales.

**Objetivo General:** Fortalecer la comunicación empática y la colaboración entre los profesionales para mejorar el clima laboral y la calidad del trabajo en equipo.

**Docente del taller:** Jorge Alcázar Beltrán FEA Psicología Clínica

#### Objetivos específicos del taller:

- Reconocer la importancia de la comunicación empática y la colaboración en el entorno laboral.
- Desarrollar habilidades de escucha activa para mejorar la comprensión mutua.
- Fomentar la empatía para fortalecer las relaciones interpersonales.
- Promover la colaboración efectiva y el apoyo mutuo en el equipo.
- Abordar conflictos de manera constructiva para el crecimiento del equipo.
- Consolidar aprendizajes y comprometerse a aplicarlos en el trabajo diario.

Este taller está diseñado para ser una experiencia breve que combine teoría esencial con reflexiones y prácticas concretas. Su estructura participativa busca generar cambios en la comunicación interpersonal y fortalecer la colaboración entre los profesionales. Es adaptable a las características de cada servicio, facilitando su implementación en diferentes equipos.

