CARACTERIZACION FUNCIONARIOS AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P

aguas del huila

...llevamos más que agua.

www.aguasdelhuila.gov.co

Contenido

INTRODUCCION 2
OBJETIVO GENERAL 2
OBJETIVOS ESPECIFICOS 2
ALCANCE 2
IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DE VARIABLES 2
TIPOS DE VARIABLES 2
1. VARIABLE GEOGRAFICA 2
2. VARIABLE DEMOGRAFICA 2
3. VARIABLES INTRINSECAS 2
4. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO 2
PERFIL DE LOS FUNCIONARIOS DE AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P 2
ANALISIS DOFA 2

INTRODUCCION

La presente caracterización tiene la iniciativa de dar cumplimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”; mediante las siete dimensiones, una de ellas es la Dimensión de Talento Humano; en la que se requiere la elaboración, aprobación y socialización de la caracterización de los funcionarios que prestan los servicios a Aguas del Huila (la Propensión, cabeza de familia, limitación física, fuero sindical) etc.

Esta caracterización se realizara a través de la aplicación de la herramienta “Caracterización de Funcionarios ”, con la que Aguas del Huila busca describir de los diversos conjuntos de funcionarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones al prestar los servicios a usuarios y/o grupos de interés de la entidad, caracterización que permitirá el re-diseño o diseño de los servicios, la destinación de recursos, el uso eficiente de los canales de comunicación y aumentar la interactividad entre los servidores públicos y la ciudadanía.

El diseño de investigación empleado fue el descriptivo, a través de una encuesta en la que el lector encontró el desarrollo de la investigación, la cual permitió recoger los datos relevantes mediante un cuestionario diseñado para comprender el entorno, las competencias, la satisfacción y el conocimiento de los funcionarios, y evaluar el impacto que este tipo de organizaciones tiene en la calidad de vida y el bienestar de sus funcionarios.

La población objeto de estudio fueron los funcionarios de Planta de la entidad, quienes permitieron ejecutar las variables de la investigación para la realización de la caracterización.

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar los funcionarios de Aguas del Huila S.A. E.S.P., para dar cumplimiento a la implementación de MIPG; y fortalecer y articular el modelo de gestión de talento humano para mejorar garantizar la ejecución de objetivos misionales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar y tabular la encuesta realizada a cada una de las dependencias de la empresa, cuyo propósito será el logro de la caracterización de los funcionarios de la entidad.
- Identificar características de los funcionarios de Aguas del Huila S.A E.S.P.
- Elaborar la caracterización de los funcionarios de Aguas del Huila S.A.E.S.P.

ALCANCE

El proceso de caracterización tiene alcance sobre todos los procesos de la estructura organizacional de Aguas del Huila, es decir todos sus servidores públicos de planta están sujetos a dar cumplimiento al 100% del alcance.

IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DE VARIABLES

De acuerdo con los objetivos de la caracterización y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” se identificaron y priorización Variables demográficas, geográficas, intrínsecas, y comportamiento, para la implementación de la encuesta de caracterización de funcionarios.

TIPOS DE VARIABLES

1. VARIABLE GEOGRAFICA

Ubicación:

Su Oficina principal se encuentra ubicada en el departamento del Huila, municipio de Neiva, sobre la avenida Tenerife en la Calle 21 N° 1c -17, A 2°56'00''de latitud Norte y 75°17'56" de longitud al Oeste del meridiano de Greenwich, con altitud de 442 msnm y Temperatura media de 30 °C, Limita al norte, con los municipios de Aipe y Tello; al sur, con los de Rivera, Palermo y Santa María; al este, con el departamento del Meta; y, al oeste, con el Tolima.

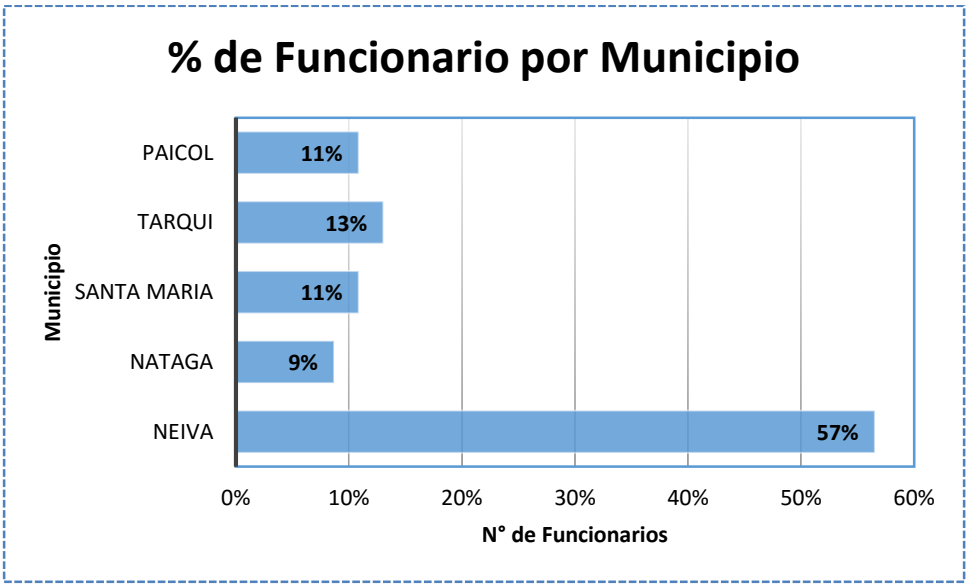
Con Sucursal en los siguientes municipios:

MUNICIPIO	UBICACION
NATAGÁ	Carrera 7 No. 1-47
PAICOL	Carrera 8 No. 5-29
SANTA MARÍA	Calle 8 No. 3-55
TARQUI	Calle 8 No. 4-63

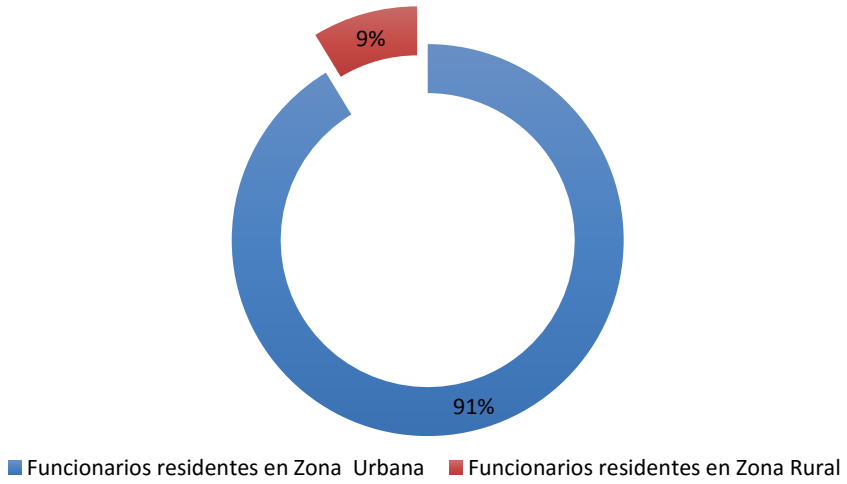
Esta variable permite identificar el lugar de residencia de los funcionarios a nivel regional.

La gráfica nos permite detallar los municipios del departamento del Huila en que residen los empleados de Aguas del Huila,

- El 57% de los funcionarios residen en el municipio de Neiva.
- El 13% de los funcionarios residen en el municipio de Tarqui.
- El 11% de los funcionarios residen en el municipio de Paicol.
- El 11% de los funcionarios residen en el municipio de Santa Maria.
- El 9% de los funcionarios residen en el municipio de Nataga.

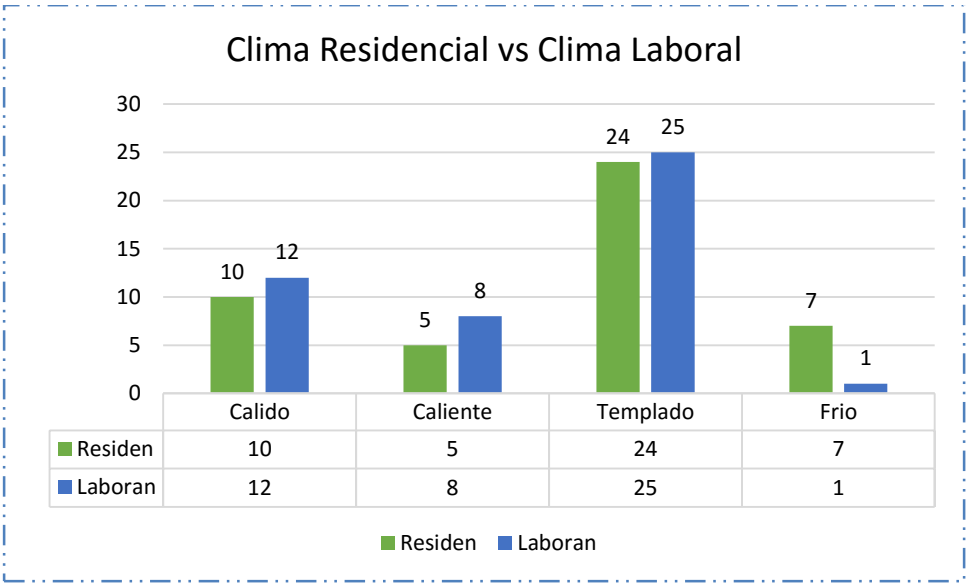


La siguiente gráfica representa el 91% de los funcionarios que residen en zona Urbana y el 09% que residen en la zona rural.



Clima Residencial vs Clima laboral

Esta variable permite identificar el clima del lugar donde residen y el clima del lugar donde laboran los funcionarios de Aguas del Huila en el departamento del Huila. En la siguiente gráfica podemos verificar la cantidad de funcionarios que residen y laboran en clima Cálido, Caliente, Templado y Frio.



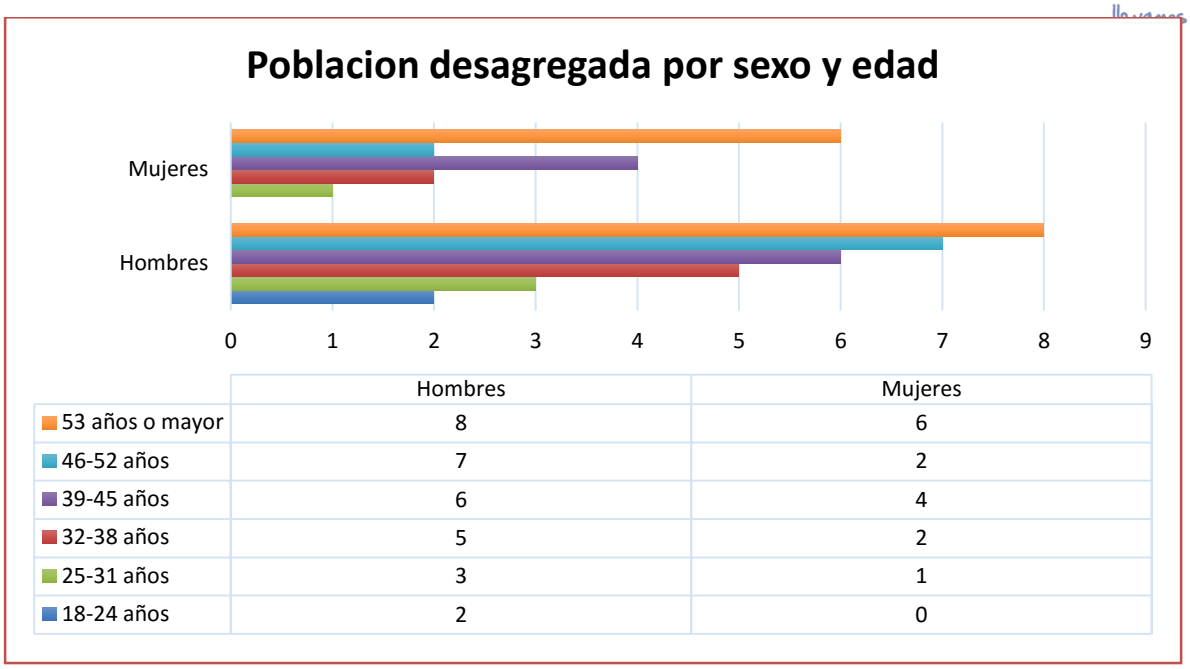
2. VARIABLE DEMOGRAFICA

Todos los funcionarios de Aguas del Huila, son empleados mayores de edad y se encuentran debidamente afiliados al régimen contributivo de Salud, en cumplimiento a la normatividad nacional, No hacen parte de ninguna comunidad indígena, Negros o población afrocolombiana.

Clasificación por Género y rango por Edad

Esta variable permite clasificar e identificar los funcionarios por sexo y por rangos de edades, permitiendo identificar los roles en agrupaciones.

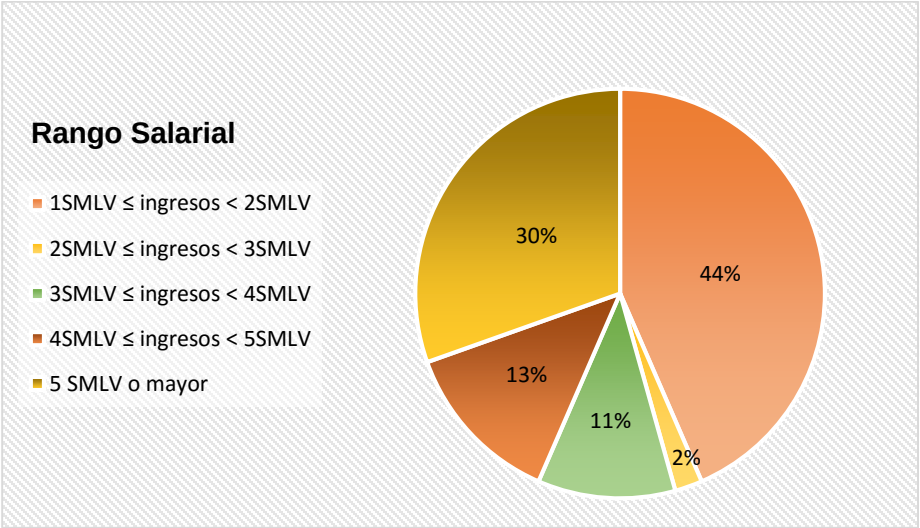
La imagen representa los datos suministrados por los funcionarios a nivel del Departamento del Huila; lo que nos permite visualizar que existe más intervención institucional por parte del Género masculino que femenino y que el promedio de edad del mayor número de funcionarios esta en el rango de edad de 46-52 años y 53 años o mayor.



	Hombres	Mujeres
53 años o mayor	8	6
46-52 años	7	2
39-45 años	6	4
32-38 años	5	2
25-31 años	3	1
18-24 años	2	0

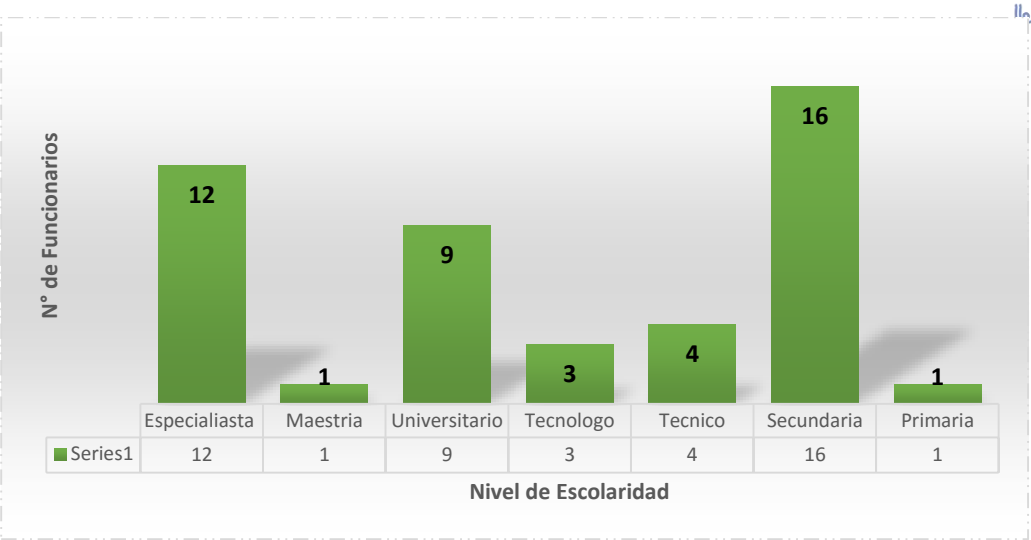
Clasificación por Rango salarial

Se estableció un rango salarial como variable que permitiera evidenciar la **escala salarial** de los funcionarios de Planta en pro de garantizar el bienestar a los mismos de una manera justa y equitativa. A continuación la gráfica arroja los siguientes resultados:



Nivel de escolaridad

Identificar el Nivel promedio de escolaridad de todos los funcionarios permite equilibrar el nivel de conocimiento de los servidores para mejorar la prestación de servicios de la entidad.



La Grafica representa los niveles de escolaridad vs la cantidad de los funcionarios.

Estrato socioeconómico

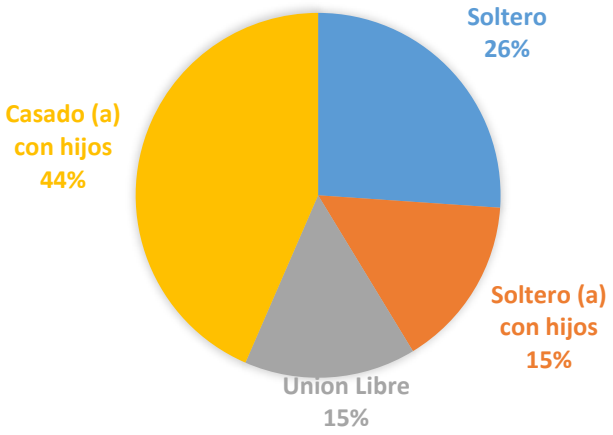
Esta variable permite identificar el Estrato Socioeconómico de todos los funcionarios, y visualizar el nivel económico de su entorno.

La grafica indica que el mayor número de empleados corresponden al estrato 2.

Estado civil

Esta variable permite visualizar el estado civil de los funcionarios, y la gráfica indica que:

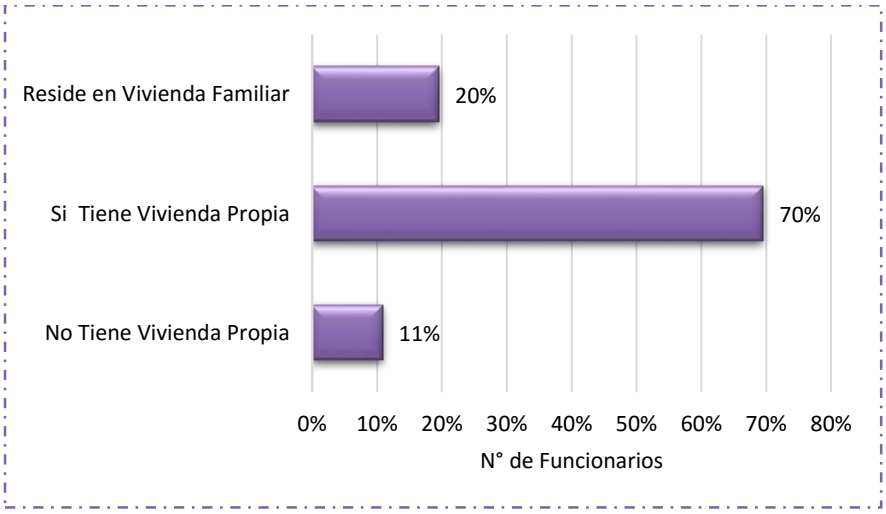
- El 44% de los funcionarios encuestados afirman que su estado civil es casados (a) con hijos,
- El 26% de los funcionarios encuestados afirman que su estado civil es Soltero,
- El 15% de los funcionarios encuestados afirman que su estado civil es Solteros (a) con hijos,
- El 15% de los funcionarios encuestados afirman que viven en Unión Libre.



Tipo de vivienda

La gráfica indica que:

- El 70% de personas residen en vivienda propia, 20% residen en vivienda Familiar y 11% no tienen vivienda propia y pagan arriendo.

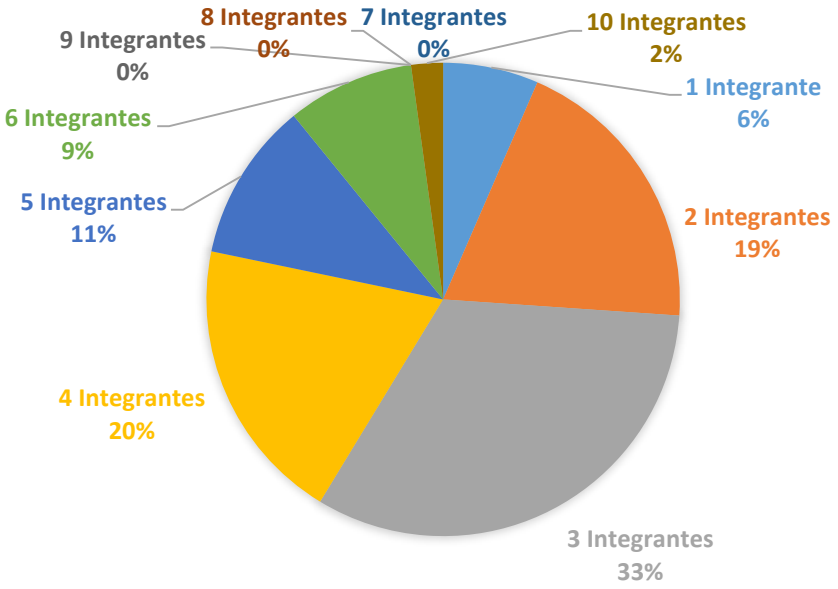


Número de integrantes por núcleo familiar

Esta variable permite clasificar e identificar el promedio de los integrantes de cada Núcleo familiar de los funcionarios de Aguas del Huila.

La imagen representa los datos suministrados por los funcionarios los cuales nos permite visualizar que:

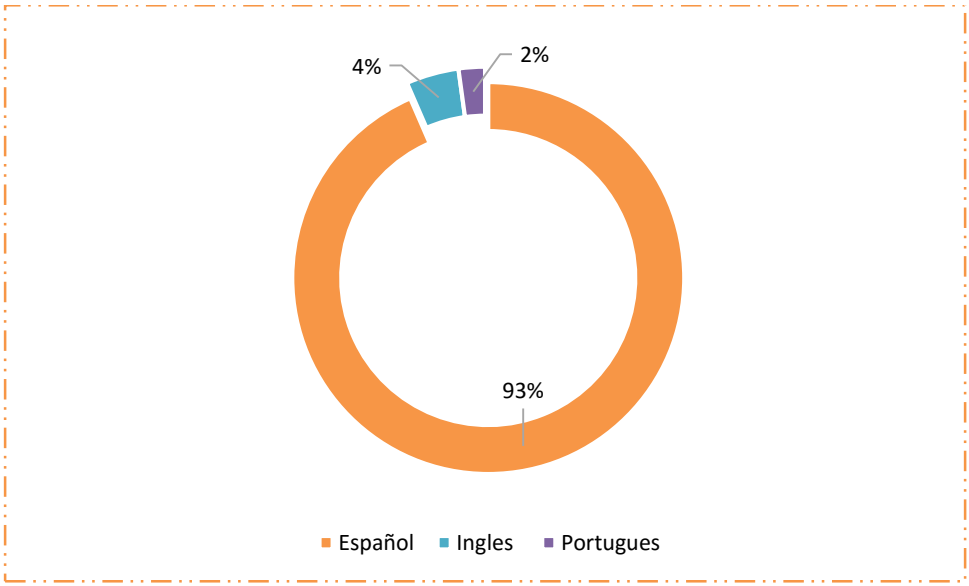
- El 33 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por tres (3) integrantes,
- El 20 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por cuatro (4) integrantes,
- El 19 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por dos (2) integrantes,
- El 11 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por cinco (5) integrantes,
- El 9 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por seis (6) integrantes,
- El 6 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por un (1) integrantes,
- El 2 % de los funcionarios tienen grupo familiar compuesto por diez (10) integrantes.



Funcionarios que hablan otros idiomas

La siguiente grafica representa los diversos idiomas que hablan los funcionarios de Aguas del Huila:

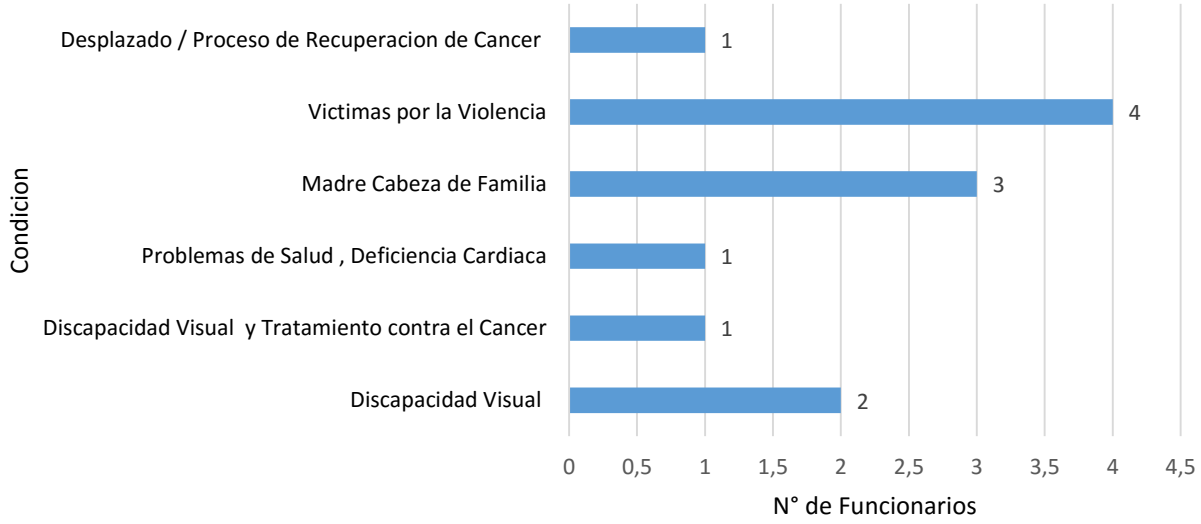
- El 93% de los funcionarios hablan Español,
- El 2% de los funcionarios hablan Portugués,
- El 4% de los funcionarios hablan inglés.



Índice de personas en condición especial.

Esta variable permite identificar la condición de los funcionarios de Aguas del Huila.

La imagen representa el N° de funcionarios vs la condición de los funcionarios.



3. VARIABLES INTRINSECAS

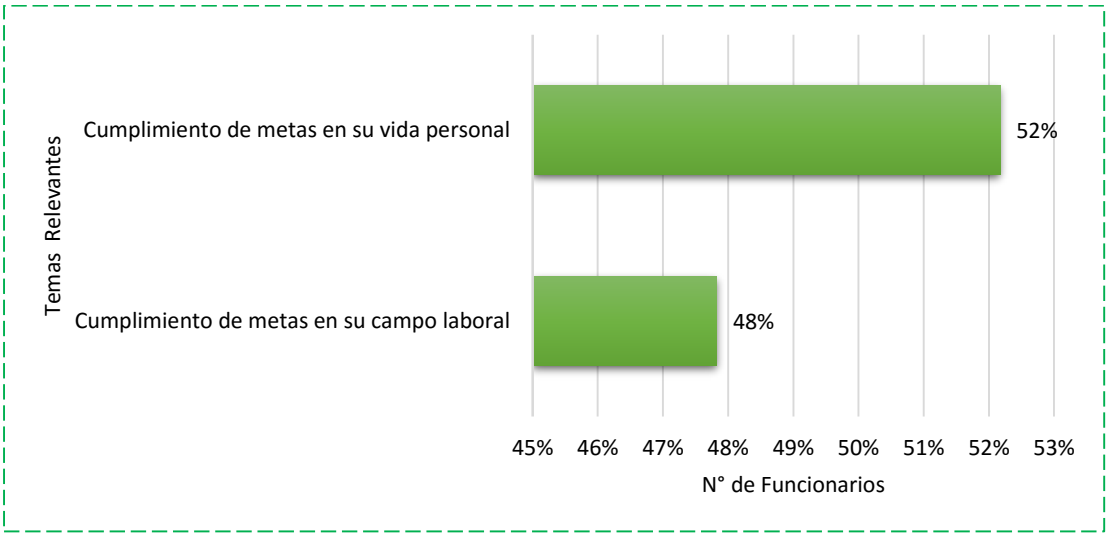
Temas de mayor interés

Los temas de mayor interés son una variable que hace referencia a las actividades de mayor comodidad en los funcionarios de Aguas del Huila, lo que permite orientar las actividades de bienestar Institucional en beneficio del rendimiento y motivación laboral.

Temas con información relevante que cautivan la atención de los Funcionarios

Esta variable hace referencia a los temas más relevantes que cautivan la atención de los funcionarios de Aguas del Huila,

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica se puede concluir que: El 52% de los funcionarios de planta están inclinados a dar Cumplimiento a las metas en su vida personal y El 48% están inclinados a dar Cumplimiento a las metas en su campo laboral.

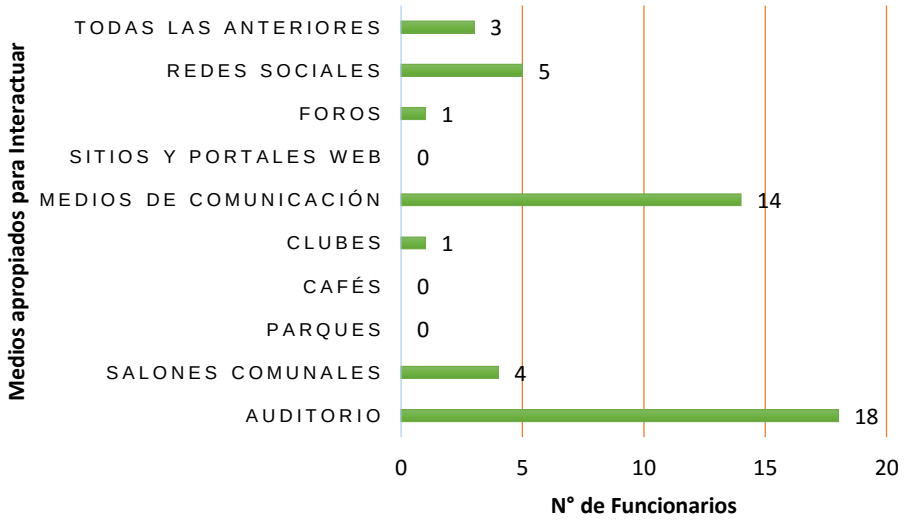


Espacios para interactuar, ejecutar planes de divulgación, comunicación de trámites y servicios de la entidad

Esta variable hace referencia a los espacios que los funcionarios de Aguas del Huila, consideran más apropiados para que la administración realice actividades de interacción, planes de divulgación, comunicación de trámites y servicios de la entidad.

La grafica refleja los lugares o los medios que fueron más considerados para la realización de las actividades antes mencionadas:

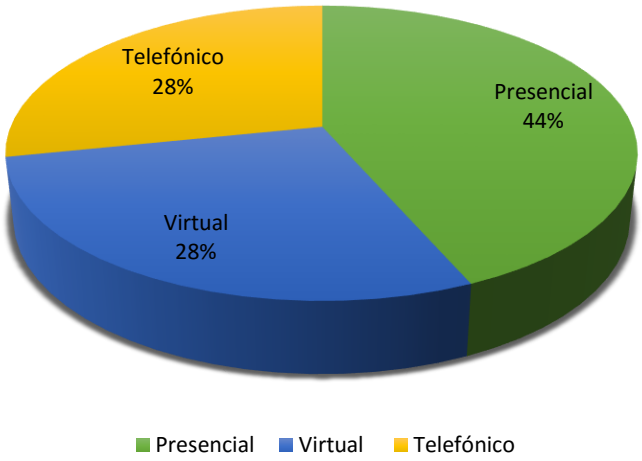
- **En primer lugar el Auditorio,**
- **En segundo lugar los medios de comunicación**,
- En tercer lugar las redes sociales,
- En cuarto lugar Salones comunales
- En quinto lugar consideran que deben ser utilizados todas las opciones registradas en la encuesta,
- En sexto lugar los foros al igual que los clubes,



Canales de comunicación

Esta variable hace referencia a los canales de comunicación que los funcionarios de Aguas del Huila, consideran que son los medios más utilizados por la ciudadanía para la atención de sus requerimientos. La grafica nos permite identificar los medios más utilizados lo que nos permitirá fortalecer la prestación del Servicio e identificar nuevas estrategias de servicio al cliente.

- El 44% de los usuarios realizan sus trámites y solicitudes de manera Presencial,
- El 28% de los usuarios realizan sus trámites y solicitudes de manera Telefónica,
- El 28% de los usuarios realizan sus trámites y solicitudes de manera Virtual,



Comunicación asertiva en la Jornada Laboral

La importancia de manejar comunicación asertiva durante el desempeño laboral es vital para mantener la armonía laboral.

La grafica refleja la disposición de los funcionarios al momento de manejar comunicación asertiva hacía sus compañeros de trabajo durante su jornada laboral.

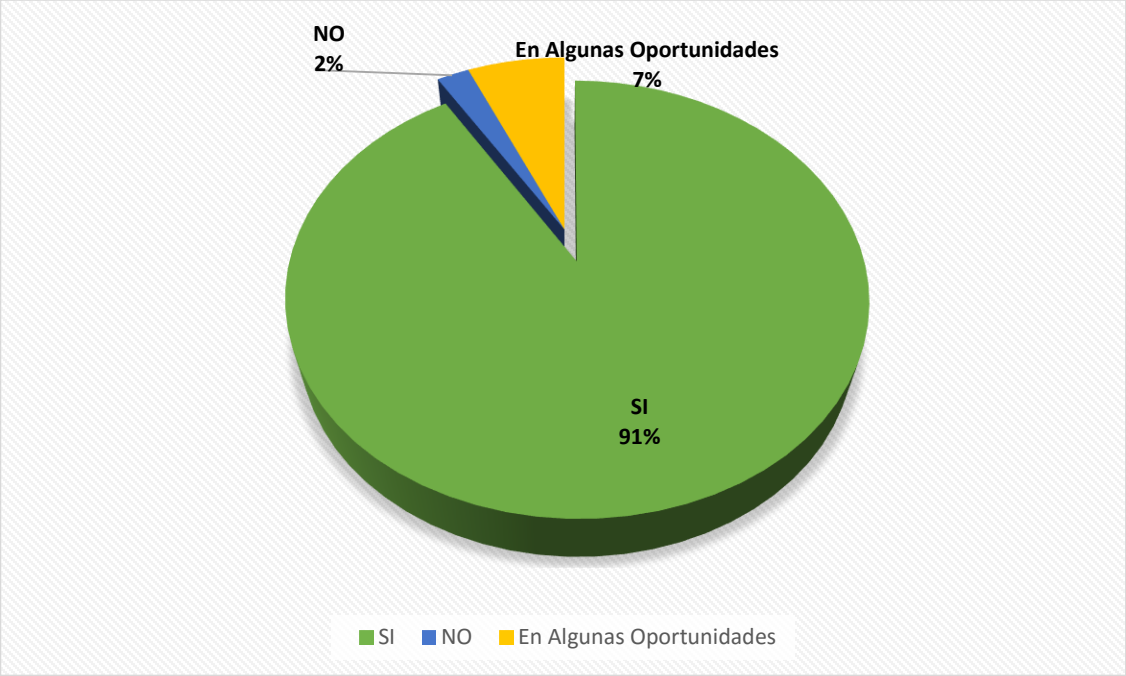
- El 98% de los funcionarios manejan comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo,
- El 2% de los funcionarios no maneja comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo

Lenguaje apropiado en la Jornada Laboral

Esta variable hace referencia a la importancia de recibir trato digno mediante un lenguaje claro y apropiado durante el desempeño laboral.

La grafica refleja la disposición de los funcionarios al momento de comunicarse entre sí, con un lenguaje apropiado durante su jornada laboral.

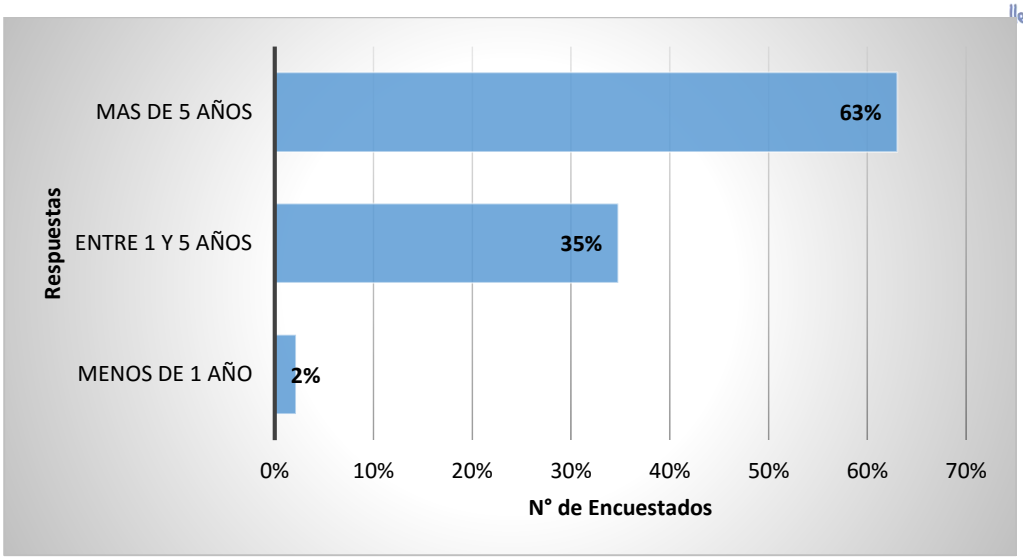
- Al 91% de los funcionarios se dirigen sus compañeros con lenguaje apropiado,
- Al 7% de los funcionarios se dirigen sus compañeros con lenguaje apropiado,
- Al 2% de los funcionarios no se dirigen sus compañeros con lenguaje apropiado.



Periodo de desempeño laboral en Aguas del Huila

En la Grafica se muestran tres rangos de periodo de años laborados tomados como referencia para la caracterización, lo que nos permitió identificar que:

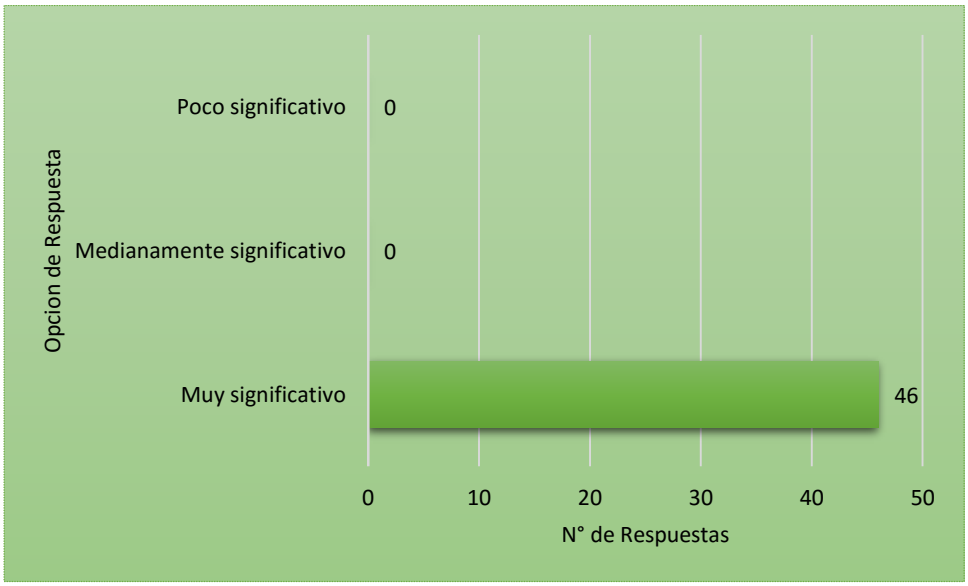
El 63% de los funcionarios de Aguas del Huila llevan laborando en la empresa más de 5 años,
El 35% de los funcionarios de Aguas del Huila llevan laborando en la empresa entre 1 y 5 años,
El 2% de los funcionarios de Aguas del Huila llevan laborando en la empresa menos de 1 año,



4. VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

¿Qué tan significativo considera que es el trabajo que usted realiza dentro de la Empresa?

El 100% de los funcionarios de Aguas del Huila consideran que su trabajo es muy significativo.

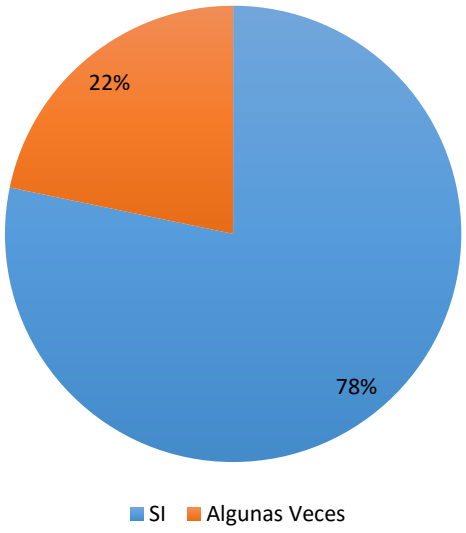


Trabajo en Equipo

Se plantea una hipótesis a fin de determinar la disposición de los funcionarios para realizar trabajos en grupo.

- **Hipótesis: Cuando en el trabajo se presenta algún inconveniente, ¿usted recurre a alguien para trabajar en la solución de éste?**
  Las respuestas de los Funcionarios de Aguas del Huila conforme a la hipótesis fueron:

  - El 78% de los funcionarios respondieron que si recurren a alguien para trabajar en la solución de sus inconvenientes.
  - El 22% de los funcionarios respondieron que algunas veces recurren a alguien para trabajar en la solución de sus inconvenientes.

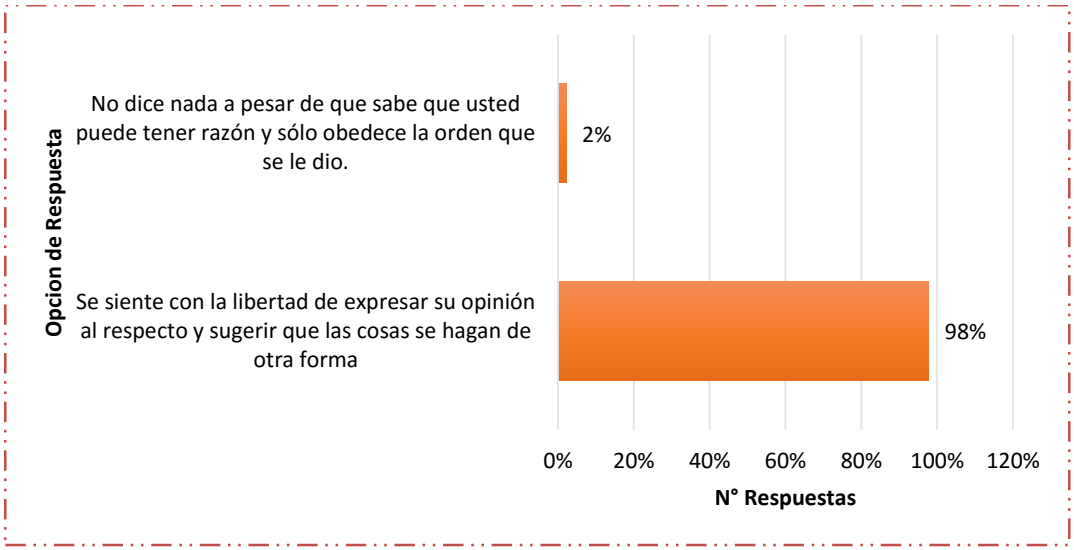


Participación en la toma de decisiones

Se plantea una hipótesis a fin de determinar la disposición y la libertada de opinión de los funcionarios respecto a sugerir actividades que contribuyan a la prestación de un servicio de excelente calidad.

- **Hipótesis: ¿Usted como empleado recibe una orden de su superior con la que no está de acuerdo?:**
  Las respuestas de los Funcionarios de Aguas del Huila conforme a la hipótesis fueron:

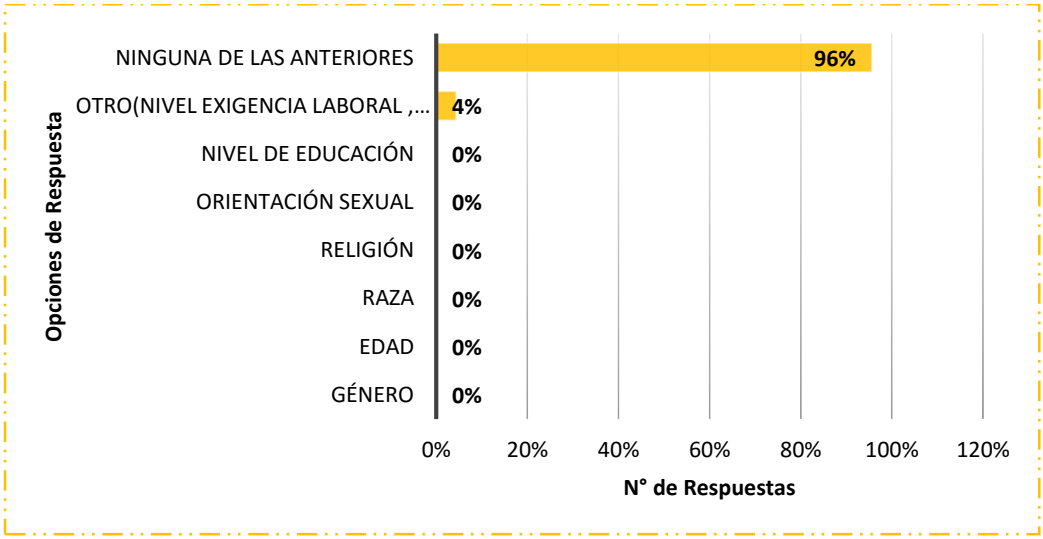
- El 98% de los funcionarios “Se siente con la libertad de expresar su opinión al respecto y sugerir que las cosas se hagan de otra forma”
- El 2% de los funcionarios “Solo obedece la orden que se le dio ¿Por qué?”¡Prevalece las decisiones de la alta dirección!



Discriminación Laboral

Se plantea una serie de opciones por las cuales pueden ser discriminadas las personas en su ámbito laboral de tal manera que esta variable permita determinar si existe algún tipo de discriminación dentro las instalaciones de Aguas del Huila.

- El 96% de los funcionarios consideran no son discriminados por ningún motivo,
- El 4% de los funcionarios consideran que son discriminados por su exigencia laboral y por su temperamento.



PERFIL DE LOS FUNCIONARIOS DE AGUAS DEL HUILA

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada podemos concluir que los funcionarios de Aguas del Huila S.A.E.S.P:

- El 57% de los funcionarios residen en el municipio de Neiva y El 43% de los funcionarios residen en otros municipios (Tarqui, Santa Maria, Paicol, Nataga).

- El 91% de los funcionarios residen en zona Urbana y el 09% que residen en la zona rural.

- El 54% de los funcionarios residen en clima templado, el 26% en clima cálido, el 17% en clima Caliente y el 2% en clima frio.

- El 52% de los funcionarios laboran en clima templado, el 22% en clima cálido, el 15% en clima frio y el 11% en clima caliente.

- Que existe más intervención institucional por parte del Género masculino (31 Hombre) que femenino (15 mujeres).

- El rango de edad del mayor número de los funcionarios de la entidad es de 46-52 años y 53 años o mayor.

- Se determinó el rango salarial de los funcionarios de Planta:

  - ✓ El 44% de los funcionarios devengan entre 1SMLV ≤ ingresos < 2SMLV,
  - ✓ El 30% de los funcionarios devengan entre 5 SMLV o mayor,
  - ✓ El 13% de los funcionarios devengan entre 4SMLV ≤ ingresos < 5SMLV,
  - ✓ El 11% de los funcionarios devengan entre 3SMLV ≤ ingresos < 4SMLV,
  - ✓ El 2% de los funcionarios devengan entre 2SMLV ≤ ingresos < 3SMLV.

- Los perfiles educativos más representativos según el nivel de escolaridad de los funcionario de Aguas del Huila son :
  1. Básica secundaria,
  2. Especialistas,
  3. Universitarios.

- El mayor número de empleados (20) corresponden al estrato socioeconómico; Estrato 2.

- De los 46 Funcionarios Encuestados, el 44% afirman que su estado civil es casados (a) con hijos, el 26% afirman estar Solteros, el 15% afirman estar Solteros (a) con hijos, y el 15% afirman vivir en Unión Libre.

- El 70% de los funcionarios de Aguas del Huila residen en Vivienda Propia.

- Del 100% de los Funcionarios de Aguas del Huila, El 20% tienen núcleos familiares compuestos por 4 integrantes, el 19% tienen núcleos familiares compuestos por 2 integrantes, y el 11% tienen núcleos familiares compuestos por 5 integrantes, siendo estos los % más significativos.

- El 93% de los Funcionarios Hablan únicamente Español, el 6% de los funcionarios hablan un segundo Idioma; el 4% Ingles y el 2% Portugués.

- Del 100% de los funcionarios de Aguas del Huila el 26% se encuentran en las siguientes condiciones:

CONDICION	% de Funcionarios
Discapacidad Visual	17%
Discapacidad Visual y Tratamiento contra el Cáncer	8%
Problemas de Salud , Deficiencia Cardiaca	8%
Madre Cabeza de Familia	25%
Victimas por la Violencia	33%
Desplazado / Proceso de Recuperación de Cáncer	8%

- El 59% de los funcionarios tienen mayor interés en desarrollar actividades deportivas y el 41 % Actividades familiares.

- El 52% de los Funcionarios consideran muy relevantes los temas relacionados con el cumplimiento de las metas de la vida personal y el 48% con el cumplimiento de las metas en su campo laboral.

- Los Funcionarios consideran que los lugares más apropiados para interactuar, ejecutar planes de divulgación y comunicación de trámites y servicios de la entidad son el Auditorio de la Entidad y los medios de comunicación.

- Los Funcionarios consideran que los canales de comunicación al servicio del ciudadano más utilizados son el presencial con un 44%, el telefónico con un 28% y el Virtual con un 28%.

- El 98% de los funcionarios manejan comunicación asertiva en su jornada laboral, y el 2% solo en algunas oportunidades.

- El 91% de los funcionarios consideran que sus compañeros de trabajo manejan un lenguaje apropiado al momento de dirigirse a ellos, el 7% respondió que en algunas oportunidades y el 2% afirmo que No.

- El 63% de los funcionarios de Aguas del Huila llevan laborando en la entidad más de 5años, el 35% entre 1 y 5 años y el 2% menos de año.

- El 100% de los funcionarios consideran que el trabajo que realizan dentro de la empresa es muy significativo.

- El 78% de los funcionarios recurren a alguien cuando se les presenta un inconveniente para trabajar en la solución de este, mientras que el 22% lo hace solo algunas veces.

- El 98% de los Funcionarios de Aguas del Huila se sienten con la libertad de expresar su opinión al sugerir a su superior cuando no están de acuerdo con orden, que las cosas se hagan de manera diferente; mientras que el 2% no dice nada a pesar que sabe que pueden tener la razón y solo obedecen la orden que se les dio.

- El 2% de los funcionarios de aguas del Huila sienten discriminación en su campo laboral por el nivel de exigencia laboral y por el temperamento.

ANALISIS DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
- Falta de comunicación asertiva, - La falta de sentido de pertenecía - El cambio constante de los contratistas que apoyan la gestión operativa, administrativa y prestación de servicios (La desvinculación frecuente de personal genera inestabilidad en procesos de la entidad).	- Contratar personal capacitado y con experiencia para apoyo técnico y fortalecimiento Institucional, prestación de servicios. - Aguas del Huila S.A E.S.P tiene la oportunidad de ampliar la cobertura de sus servicios a nivel departamental. - Mejorar la comunicación Interna.
FORTALEZAS	**AMENAZAS**
- Cuenta con Personal calificado y con experiencia para Garantizar la calidad de los servicios, - Aguas del Huila S.A E.S.P es la única entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios como acueducto, alcantarillado y aseo en el Departamento que opera más de un Municipio. - Aguas del Huila S.A E.S.P tiene amplia experiencia y conocimiento en el mercado.	- Influencia política en la administración y operación de la empresa. - Conflictos entre funcionarios. - Al hacer reingeniería en el Recurso Humano, no se tenga personal con experiencia en el sector y se fracturen los procesos o se afecte la prestación del servicio.