

# Creación de una Cultura de Compromiso

Global Health Conference



LOMA LINDA UNIVERSITY  
HEALTH

**Many Strengths.  
One Mission.**

# Agenda

## » **Compromiso de los Empleados**

- ~ Definición y características de un empleado comprometido
- ~ ¿Por qué es importante el compromiso de los empleados?

## » **Los cuatro pilares estratégicos**

- ~ Compensación y beneficios justos
- ~ Ambiente de trabajo seguro
- ~ Comunicación abierta y franca
- ~ Oportunidad de crecimiento y desarrollo

## » **Cómo crear una conexión**

## » **Cómo medir el éxito**

- ~ Compromiso de los Empleados
- ~ Encuestas de Compromiso de los Empleados

## » **Conclusión y preguntas**

# ¿Qué es el compromiso de los empleados?

El compromiso de los empleados **NO** es la felicidad.

El compromiso de los empleados **NO** es la satisfacción.

**El compromiso de los empleados es el compromiso emocional que los empleados tienen con la organización y sus metas.**

- Los empleados comprometidos se preocupan por su trabajo.
- Los empleados comprometidos se preocupan por la compañía.
- Los empleados comprometidos se preocupan por las personas con las que trabajan y a las que prestan servicio.

# Características de un empleado comprometido

## » Comprometido

- Enfocado
- Presente
- Motivado
- Enérgico
- A tiempo
- Desempeño uniforme
- Compromiso con el trabajo
- Disposición para aceptar tareas
- Actitud positiva
- Trabaja en equipo

## » No comprometido

- Se distrae a menudo
- Presente físicamente, pero desconectado psicológicamente
- Carece de motivación
- Problemas de puntualidad y asistencia
- Desempeño inconsistente
- No está comprometido
- No tiene disposición para aceptar tareas
- Comparte una perspectiva negativa
- No trabaja en equipo

# ¿Por qué es importante el compromiso de los empleados?

## » El compromiso de los empleados influye positivamente en las iniciativas empresariales clave

- ~ Productividad
- ~ Calidad
- ~ Rentabilidad
- ~ Experiencia del paciente
- ~ Retención
- ~ Seguridad

## » Empleados y equipos comprometidos

- ~ Tienen más energía
- ~ Tienen mayor productividad
- ~ Tienen un efecto positivo en quienes los rodean

# Estrategia de Compromiso de los Empleados

## Los cuatros pilares estratégicos

- Compensación y beneficios justos
- Ambiente de trabajo seguro
- Comunicación abierta y franca
- Oportunidad de crecimiento y desarrollo

## Enfoque

- Reducir la rotación
- Aumentar la retención y el compromiso
- Crear una conexión con los empleados
- Mejorar la comunicación

LOMA LINDA UNIVERSITY HEALTH

# Estrategia de Compromiso de los Empleados

## Iniciativas desde 2016 a la fecha

Compensación y beneficios justos	Ambiente de trabajo seguro	Comunicación abierta y franca	Oportunidad de crecimiento y desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores beneficios de CRNA</li> <li>• Referencias de Empleados</li> <li>• Pago de préstamos escolares</li> <li>• Bonos de la mayor escala</li> <li>• Bono de contratación</li> <li>• Protección de la identidad</li> <li>• Declaración de recompensas totales</li> <li>• Reembolso de relocalización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más policía en el campus</li> <li>• Mayor presencia de seguridad en la estructura del estacionamiento</li> <li>• Más cámaras de video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Compromiso de los Empleados</li> <li>• Foros de empleados</li> <li>• Tú hablaste, nosotros escuchamos</li> <li>• RR. HH. UNO</li> <li>• Comités de Compromiso de los Empleados</li> <li>• Registros de entrada</li> <li>• Redondeo de empleados</li> <li>• Celebraciones de los empleados</li> <li>• Semana del Hospital</li> <li>• Almuerzos para empleados nuevos</li> <li>• Celebración del Día de los Veteranos de Guerra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de recién graduados</li> <li>• Magnet Journey</li> <li>• Certificaciones profesionales (incluye \$)</li> <li>• Rapidez de los Servicios del Fideicomiso</li> </ul>

# Estrategia de Compromiso de los Empleados

## Próximas iniciativas

- Plataforma de Reconocimiento de Valores programada para su lanzamiento en 2020
- Juego de Herramientas del Gerente
- “Asignación de Compañero”
- Almuerzos para empleados nuevos
- Regalo “Bienvenido a la Familia”
- Reconocimiento de un año



# Compensación y beneficios justos

- » Los empleados reciben una paga justa y muy amplios beneficios.
- » De manera congruente con nuestra filosofía de Cuidado Integral de la Persona, nosotros proporcionamos un paquete holístico de beneficios para los empleados que brinda acceso asequible a
  - ~ Servicios de salud
  - ~ Seguridad financiera
  - ~ Desarrollo profesional
  - ~ Un ambiente de trabajo que permite a los empleados mantener su bienestar personal y el equilibrio vida/trabajo.
- » Los empleados disfrutan de un ambiente de trabajo estable que les permite sostener a su familia y recibir amplios beneficios que cubrirán sus necesidades desde el inicio de su carrera hasta la jubilación.

# Comunicación abierta y franca

Nuestros empleados son los cimientos de nuestra organización. Por lo tanto, damos un inmenso valor a la comunicación con nuestros empleados y su retroalimentación para impulsar un cambio positivo.

## **Encuesta de Compromiso de los Empleados**

- ~ Se administra cada dos años
- ~ Todos los empleados de tiempo completo, de medio tiempo y por día/no programados

## **» Presentación de resultados**

- ~ Evaluados por la alta administración y los líderes de departamento.
  - ~ Se comparte en grupos de trabajo para solicitar información específica de los empleados.
- » Los equipos crean planes de acción enfocados a mejorar áreas de oportunidad y crear a partir de las áreas de fortaleza.**

# Retroalimentación de los empleados

Nos esforzamos por solicitar retroalimentación de nuestros empleado en formas distintas a las encuestas usuales.

## » RR. HH. UNO

- ~ Número telefónico y correo electrónico de la central
- ~ Los empleados pueden hacer preguntas y compartir inquietudes.

## » Comités de Compromiso de los Empleados

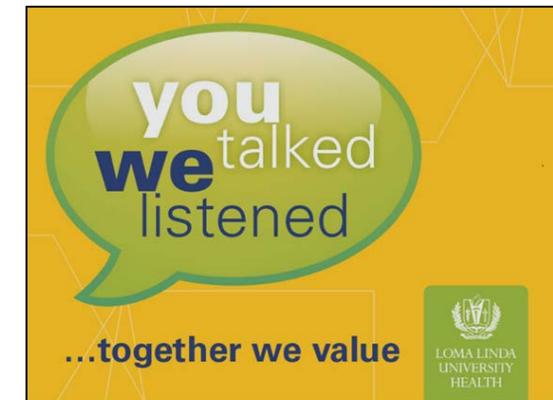
- ~ El personal de primera línea que representa departamentos proporciona información para mejorar la satisfacción.

## » Foros de empleados

- ~ Dos veces al año
- ~ Presentaciones en lugares convenientes del sitio
- ~ Oportunidad de comunicación entre los empleados y al alta administración

## » *“Tú hablaste, nosotros escuchamos... unidos tenemos valor.”*

- ~ Buzón de sugerencias en línea accesible en One Portal y la página web de HRM.
- ~ Se exhorta a los empleados a compartir ideas y sugerencias para mejorar el sitio de trabajo.



## Encuestas de Empleador Preferido

Loma Linda University Health ha recibido reconocimiento como Empleador Preferido

### Hospital Quirúrgico de LLU

- Mejor Lugar Moderno de Atención a la Salud para Trabajar en el Sector, 2018-19
  - Clasificada en el #25 entre 50 organizaciones reconocidas, 2019
  - Organización Amigable con las Familias #1 en 2018



### Loma Linda University Health

- Lista Forbes de Mejores Empleadores de Estados Unidos por Estado, 2020
  - Clasificada en el #11 entre 100 organizaciones de California
- Lista de Becker de los Principales 150 lugares para trabajar en atención a la salud, 2019
- Lista Forbes de Mejores Empleadores de Estados Unidos por Estado, 2019
- Mejor Lugar de Trabajo de Inland News Group, 2018



### Loma Linda University

- Grandes Universidades para Trabajar, Crónica de Educación Superior, 2018 y 2019
  - Distinción del Cuadro de Honor, 2018 y 2019



# Oportunidad de crecimiento y desarrollo

Loma Linda University Health es un ambiente en el que se fomenta y apoya el aprendizaje durante toda la vida y donde los empleados pueden alcanzar todo su potencial.

- **Aprendizaje en Toda la Organización (OWL, por sus siglas en inglés)** - Aula en línea para educación continua
- **Elementos esenciales de liderazgo** - Brinda oportunidades de escuchar a líderes organizacionales en foros seleccionados.
- **Programa de Residencia en Administración y Prácticas Profesionales en la Empresa** - Programa de dos años que crea un flujo de futuros líderes orientados al servicio.
  - Los residentes e internos reciben capacitación en múltiples rotaciones a través de diferentes departamentos y una rotación internacional opcional.
  - Incluye un curso de maestría totalmente pagado.
- **Programa de Residencia en Liderazgo de Enfermeras** - Desarrolla habilidades para puestos de liderazgo de enfermeras con un curso de doctorado totalmente pagado a través de LLU.
- **Aprender a Dirigir** - Creación de redes y oportunidades de crecimiento para presionales jóvenes.

LEARNING  
TO LEAD





He aprendido que la gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará cómo la hiciste sentir.

*Maya Angelou*

# Cómo crear conexiones organizacionales

## » Prácticas organizacionales

- ~ Redondeo de Líderes
- ~ Método GRETE
- ~ Servicio a Clientes
- ~ Ambiente de Trabajo Seguro
- ~ Formas de decir 'Gracias'

## » Comunicación

- ~ Noticias de la Semana
  - Día de los Veteranos de Guerra
  - Celebraciones nacionales (Semana de la Enfermera, Semana del Hospital, etc.)
- ~ Conexión con los líderes



# Celebración de nuestros empleados

## Eventos de reconocimiento a los empleados

- Varios eventos se celebran trimestral y anualmente
- Abiertos a todos los empleados
- Entre los eventos se incluyen: camiones de comida, actividades departamentales y otros eventos que invitan a los equipos a conectarse, a compartir y a divertirse.
- Las restricciones de Salud Pública y los lineamientos de distanciamiento social debidos al COVID-19 han cambiado muchos de nuestros eventos, de modo presencial a modo virtual.

## Reconocimiento a los Veteranos de Guerra

- Reconocimiento anual con almuerzo gratis, carta del Presidente, presentaciones en video y PowerPoint que hacen reconocimiento a los empleados de LLUH que han prestado servicio en las Fuerzas Armadas.



# Celebración de nuestros empleados

## Banquetes de Reconocimiento de Servicio

- Eventos anuales
- Evento temático
- Reconocimiento por hitos en años de servicio
- El homenajeados y un invitado pueden asistir a uno de seis eventos ofrecidos
- Los homenajeados reciben
  - Un obsequio en efectivo con base en los años de servicio
  - Un prendedor de servicio
  - Carta de nuestro Presidente
  - Un reloj por 40 años
- **El evento de 2020 se realizará de manera virtual en septiembre, debido al COVID-19.**
  - Semana de celebración
  - Evento virtual con nuestro Presidente, el Dr. Hart, como anfitrión



*Viaje a Través  
de las Arenas del  
Tiempo*

# Cómo crear conexiones personales

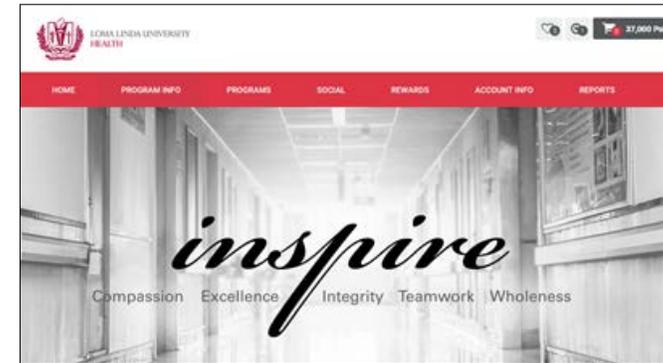
- » Utilizando regalos para los empleados y talentos
  - ~ Cuestionario Bienvenido al Equipo
  - ~ Orientación para empleados nuevos
  - ~ Tour del Departamento
- » Conectarse con los empleados a nivel personal
  - ~ Pequeño obsequio de bienvenida — Planta
  - ~ Notas manuscritas
  - ~ Contacto visual y una sonrisa
  - ~ Estar en contacto y registros de entrada
    - Orientado a proyectos
    - Orientado personalmente



## Celebración de nuestros empleados

### Reconocimiento de valores

- Juego de herramientas de reconocimiento de valores
- Brinda a los líderes herramientas para otorgar reconocimiento a los empleados por ejemplificar los valores fundamentales de la organización.



### ➤ Premios al Buen Samaritano

- Se entregan en los foros de empleados
- El empleado recibe un gafete de Buen Samaritano y un cheque por \$100.

### ➤ Premios Valores Ejemplares

- Se entregan en los Banquetes de Reconocimiento de Servicio que se celebran anualmente.
- El empleado recibe un premio grabado y una carta de nuestro Presidente.



# Cómo medir el éxito

## Informe de año fiscal

### » Tarjeta de puntuación de RR. HH.

- ~ Retención
- ~ Rotación voluntaria

### Tablero de RR. HH.

- » Atracción (adquisición y contratación de talento)
  - ~ Vacante
  - ~ Plazo para llenarla
- » Rotación
  - ~ Rotación voluntaria
  - ~ Motivo de la terminación del empleo
- » Retención y compromiso



# Piense en su mejor día en el trabajo

¿Cómo describiría ese día?

¿Qué hizo que fuera grandioso para usted?

¿Cómo se sintió?

¿Preguntas?

# Gracias

Dianna Montgomery – Gerente de Compromiso de los Empleados

Katie Heinrich – Especialista de Compromiso de los Empleados