

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

Contratación de servicios para la medición de Clima Organización, encuesta de Cooperación entre Líderes, encuesta de Gerencia y Liderazgo de la Superintendencia de Pensiones

I. Introducción

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) tiene como objetivo garantizar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones en la República Dominicana. En el marco de sus estrategias para fortalecer su desempeño organizacional, SIPEN busca realizar un diagnóstico de clima organizacional que permita evaluar el ambiente laboral, la satisfacción de los empleados, y el grado de alineación entre los objetivos institucionales y el bienestar del personal. Además, se requiere un diagnóstico de Gerencia y Liderazgo con la finalidad de evaluar la eficiencia y efectividad de la supervisión en los diferentes niveles de los puestos, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora de los distintos líderes de la institución, de igual manera se requiere una evaluación entre líderes, que permita analizar y medir el nivel de satisfacción del servicio interno entre pares. Para ello, se solicita contratar los servicios de una empresa especializada en estudios de clima organizacional y Liderazgo.

II. Objetivo General

Realizar un diagnóstico del clima organizacional en la Superintendencia de Pensiones, evaluando la percepción de los colaboradores en aspectos clave como satisfacción, comunicación interna, liderazgo, motivación y bienestar, con el fin de proponer acciones de mejora. Además, evaluar la Gerencia y Liderazgo en la Superintendencia considerando la planificación, supervisión, entre otros aspectos y una evaluación entre Líderes que permita conocer como perciben entre pares las fortalezas, debilidades y estilos de liderazgo, para optimizar su desempeño y desarrollo dentro de la institución.

III. Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción y motivación de los colaboradores.
- Identificar los factores que impactan positiva o negativamente el clima organizacional.
- Medir la percepción sobre el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo dentro de SIPEN.
- Proporcionar recomendaciones basadas en los hallazgos, dirigidas a fortalecer el ambiente laboral.
- Evaluar la eficacia del liderazgo, mejorar la comunicación y el servicio entre líderes.
- Evaluar la percepción entre líderes del mismo nivel.

IV. Alcance del Servicio

La empresa contratada deberá desarrollar el diagnóstico en todas las áreas y niveles jerárquicos de la institución, aplicando herramientas de análisis cuantitativo para asegurar una evaluación integral.

El servicio incluirá las mediciones de 3 aspectos:

1. Diagnóstico de clima laboral:

- Aplicación de una encuesta estructurada a los 194 colaboradores de SIPEN.
- Análisis de datos: Interpretación de los resultados de la encuesta por dimensión y área.
- Informe final: Presentación de un informe completo con las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis.

2. Medición de Gerencia y Liderazgo:

- Aplicación de una encuesta estructurada para 194 empleados los cuales evaluarán a su supervisor inmediato. Total, de líderes en SIPEN 59.
- Análisis de datos: Interpretación de los resultados por cada líder.
- Presentación de un informe completo con las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, incluyendo los resultados individuales por supervisor.

3. Encuesta entre líderes:

- Aplicación de una encuesta estructurada a los 59 líderes, para conocer la percepción del servicio interno entre pares. Al momento de evaluar cada líder otorga una puntuación de manera individual a cada compañero con el cual interactúa para realizar su labor o requiere un servicio del mismo.
- Análisis de datos: Interpretación de los resultados por cada líder.
- Presentación de un informe completo con las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, incluyendo los resultados individuales por cada líder.

V. Metodología

El proceso deberá incluir las siguientes fases:

- Fase de Preparación: Revisión de la estructura organizacional, misión, visión y valores de SIPEN.
- Diseño de Herramientas: Desarrollo de encuestas online.
- Aplicación de Herramientas: Encuestas online a todo el personal de SIPEN.
- Análisis de Resultados: Procesamiento de datos y análisis de las percepciones.
- Presentación a la Dirección de Gestión Humana con los resultados y el análisis de los mismos.
- Presentación de Hallazgos: Redacción de un informe final que detalle las conclusiones, gráficas, análisis y recomendaciones estratégicas.
- Recomendaciones y Plan de Mejora: Propuesta de un plan de acción basado en los hallazgos.

VI. Productos Esperados

VI.I Diagnóstico de clima laboral:

- Propuesta de encuesta por dimensión (mínimo 17 dimensiones), con preguntas cerradas y abiertas.
- Informe del diagnóstico de clima organizacional: documento que contenga los resultados obtenidos de la evaluación, gráficos ilustrativos y un análisis profundo de los hallazgos.
- Reporte: entrega de resultados de las dimensiones de la encuesta de clima en Excel y Power Point por dimensión y por área.
- Propuesta de acciones de mejora: recomendaciones detalladas sobre cómo mejorar el clima organizacional, incluyendo en detalle las acciones para las dimensiones con menor porcentaje.
- Presentación final: Exposición formal de los resultados ante la alta dirección de SIPEN.

VI.II Medición de Gerencia y Liderazgo:

- Propuesta de encuesta por dimensión, con preguntas cerradas y abiertas.
- Informe del diagnóstico de medición de Gerencia y Liderazgo: documento que contenga los resultados obtenidos de la evaluación, gráficos ilustrativos y un análisis profundo de los hallazgos.
- Entrega de resultados de la encuesta de Gerencia y Liderazgo por supervisor en Excel y Power Point con el promedio de sus dimensiones o atributos.
- Presentación de un informe completo con las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, incluyendo los resultados individuales por cada líder.

VI.III Encuesta entre líderes:

- Informe del diagnóstico de encuesta entre líderes: documento que contenga los resultados obtenidos de la evaluación entre líderes, gráficos ilustrativos y un análisis profundo de los hallazgos.
- Entrega de un informe completo con los resultados de las dimensiones evaluadas, individuales por cada líder y su promedio general de la evaluación entre pares.

VII. Plazo de Ejecución

El plazo estimado para la ejecución del diagnóstico es de cinco (5) semanas, a partir de la notificación de la orden de servicios. La consultora deberá entregar avances periódicos de acuerdo con el cronograma acordado.

VIII. Perfil del Proveedor

La firma o consultora que será contratada para realizar el diagnóstico de clima organizacional deberá cumplir con los siguientes requisitos esenciales:

- Cinco (5) cartas de referencia que certifiquen la realización de estudios de clima organizacional en instituciones públicas y/o privadas. Estas referencias deben ser recientes y estar firmadas por las entidades que hayan contratado los servicios.
- Experiencia nacional e internacional comprobable de un mínimo de ocho (8) años en la ejecución de estudios de clima organizacional en instituciones públicas y/o privadas. Es indispensable que la firma haya trabajado con organizaciones de tamaño y complejidad similares a la Superintendencia de Pensiones.
- Equipo multidisciplinario que incluya expertos en recursos humanos, psicología organizacional, investigación de mercados y análisis de datos. El equipo debe estar debidamente certificado y contar con amplia experiencia en la evaluación del clima organizacional.
- Herramientas avanzadas de recolección y análisis de datos que permitan realizar diagnósticos integrales y precisos. Esto incluye encuestas online, plataformas de análisis de datos, software especializado y metodologías de vanguardia para el procesamiento y la interpretación de la información recabada.

IX Condiciones Generales

- La empresa consultora será responsable de todos los gastos necesarios para la ejecución de la orden de servicios.
- La propuesta deberá ser presentada en formato digital dentro del plazo estipulado.
- La contratación se registrará por las disposiciones de la Ley No. 47-05 de Compras y Contrataciones.

X. Confidencialidad

Toda la información suministrada por SIPEN, así como los resultados y hallazgos derivados del diagnóstico de clima organizacional, liderazgo y encuesta entre líderes, deberán ser tratados con estricta confidencialidad. La empresa contratada no podrá divulgar, reproducir ni compartir dicha información sin el consentimiento expreso y por escrito de SIPEN, salvo que sea requerida por una autoridad competente conforme a la legislación vigente. El incumplimiento de esta cláusula será motivo de rescisión inmediata de la orden de servicios y de posibles acciones legales.