

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

INDICE

No.	CONTENIDO	PAGINA
1	PROPÓSITO	2
2	ALCANCE	2
3	POLÍTICAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO	2
4	DOCUMENTOS APLICABLES	2
5	RESPONSABLES.	2
6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	3-9
7	TERMINOLOGÍA	9
8	CONTROL DE REVISIONES	9
9	ANEXOS	9
10		9

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDÓ		AUTORIZÓ	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 1 de 8

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

1. PROPÓSITO

La evaluación del clima laboral es una herramienta que permite diagnosticar los factores claves para el éxito de una organización. Esta evaluación permite determinar cuál es la distancia entre nuestra organización actual vs. El tipo de organización que demanda el mercado.

2. ALCANCE

El procedimiento de clima laboral abarca desde la revisión del cuestionario a aplicar, revisión, análisis de resultados y aseguramiento de acciones correctivas y preventivas.

3. POLÍTICAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- La evaluación del clima laboral es aplicada en toda la Empresa; Corporativo y todas sus plazas.
- Solo a los colaboradores que tengan como mínimo 6 meses laborando en la empresa.
- Es anónimo

4. DOCUMENTOS APLICABLES.

5. RESPONSABILIDADES.

Capital humano y Asistente administrativa serán responsable de ejecutar debidamente el procedimiento.

Capital humano y Asistente administrativa será el responsable de supervisar y hacer que se cumpla el procedimiento descrito.

El auxiliar de cobranza corporativo en Calidad de Líder de procedimiento es responsable de revisarlo y validarlo.

Capital humano será responsable de la edición y actualización del procedimiento y de darlo de alta dentro del SGI.

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 2 de 8

		<h1>ESPACIOS IR</h1> <h2>Procedimiento de Operación</h2>		
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV:	00

6.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

CLIMA LABORAL.		
No.	Actividad	Descripción
1	(Capital humano) Revisa plan de trabajo verificando fechas de aplicación de encuestas	<p>Hay días, fechas y horas en que no es viable llevar a cabo el proceso de medición del clima laboral, podemos enumerar algunos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los lunes a primera hora del día - Los viernes por la tarde o última hora de la mañana. - En épocas de problemas laborales. - En días de condiciones de trabajo duras: Épocas con ambiente de mucho calor o mucho frío y trabajo muy intenso. - Cuando exista nerviosismo o inquietud en la plantilla o parte de ella por cualquier razón. - El día de pago de la nómina. - Cuando existan, realmente o en rumores, problemas económicos o financieros en la empresa. <p>El clima laboral es muy subjetivo, ya que se puede dar un punto de vista negativo según se la situación vivida en el momentos; Ejemplo si el jefe inmediato le llamo la atención tan solo unos minutos antes de contestar la encuesta, este se sentiría agraviado por lo que manifestara su descontento en el clima.</p>
2	(Capital humano) Revisa encuesta de clima laboral	<p>Se revisa la encuesta y se determina si el contenido cubre las necesidades de la empresa.</p> <p>Las preguntas de la encuesta deben de ser claras, objetivas y que puedan reflejar las inquietudes y necesidades de todos los colaboradores.</p> <p>Una buena encuesta de clima laboral será aquella que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cubra varios de los factores básicos que interviene en el clima laboral en la empresa u organización (Capacitación, prestaciones, Jefe inmediato, etc...) - Tenga un número de preguntas suficientemente amplio para alcanzar un conocimiento a fondo de lo que se pretende medir. - Las preguntas deberán de ser sencillas claras y entendibles para que su respuesta sean lo más objetivas posibles- - Es anónimo.
	2.1 Revisa si la encuesta es la adecuada para su aplicación.	<p>Si es adecuada, pasa a la ACTIVIDAD 6.</p> <p>Si no es adecuada, pasa a la ACTIVIDAD 2.2.</p>

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 3 de 8

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

	2.2 Revisa si la encuesta es obsoleta para su aplicación	Si es obsoleta, pasa a la ACTIVIDAD 3 . Si no es obsoleta, pasa a la ACTIVIDAD 4 .
3	(Capital humano) Diseña o gestiona encuesta adecuada para la empresa.	Tener claro que la encuesta o cuestionario es únicamente para conocer y evaluar el nivel de clima laboral de la empresa y no para tomar medidas o represarías contra trabajadores o contra una plantilla descontenta. Utilizar un cuestionario o encuesta que este bien elaborado y sea una herramienta válida para el fin que se pretende. Ha de cubrir un espectro amplio de cuestiones, ya que el clima laboral está influido por diversos factores, además para sacar suficiente provecho a una actuación entre los trabajadores de la magnitud de un cuestionario de este tipo.
4	(Capital humano) Modifica y actualiza encuesta.	Realiza los cambios acordados y observados en la presentación ante la Dirección General.
	4.1 Verifica si la encuesta esta lista	Si esta lista, pasa la ACTIVIDAD 6 . Si no, pasa a la ACTIVIDAD 5 .
5	(Capital humano) Agiliza la preparación de la encuesta.	
6	(Capital humano) Informa directores, gerentes, jefes de áreas y administración sobre la encuesta realizada.	Reunión con los directivos y en su caso con los mandos intermedios de la empresa u organización para explicarles detenidamente que pretende hacer la empresa, por qué y para qué.
7	(Capital humano) Separa grupos estrategicamente para aplicación de encuesta.	Se separan los grupos, tratando de que existan diferentes puestos de los diferentes departamentos o áreas de la empresa, cuidando que sus jefes inmediatos no se encuentren en el mismo grupo.

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 4 de 8

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

8	(Capital humano) Programa fechas y horarios para la aplicación de encuestas y en base a la separación de grupos	Se evita que la encuesta sea aplicada los lunes (debido a reunión de resultados).
9	(Capital humano) Envía invitación a todos los participantes de las plazas o corporativo	Se envía un correo grupal, informándoles el objetivo, programación y logística de la aplicación del clima organizacional.
10	(Capital humano) Prepara presentación.	Realiza una pequeña presentación con cuestiones básicas para la adecuada aplicación y seguimiento de la encuesta.
11	(Capital humano) Prepara urnas y papelería.	
12	(Capital humano) Envía papelería a los auxiliares del área en las plazas.	Se envía a través de un correo los formatos y las instrucciones de aplicación y logística.
13	(Capital humano) Envía invitación a todos los participantes de las plazas o corporativo.	Se envía un correo a través de comunicación organizacional, informándoles el objetivo, el formato, programación y logística de la aplicación del clima organizacional.
14	(asistentes administrativas) Reciben papelería y realiza presentación y aplica encuestas.	<p>Se recibe a través de un correo los formatos y las instrucciones de aplicación y logística.</p> <p>Explica adecuadamente a los colaboradores a que se vaya a aplicar el cuestionario o encuesta de clima laboral, cual es el motivo que la empresa persigue, que se trata de establecer a partir de ahí las mejoras o correcciones que sean precisas, y que se solicita la colaboración del personal. Deberá de asegurarse tajantemente que con el cuestionario o encuesta que deberá de ser anónimo, no se producirá efecto negativo alguno sobre los trabajadores en general ni sobre ninguno de ellos en particular.</p> <p>Explicar que la encuesta o cuestionario es una pieza más de un proceso de análisis interno y crítico que la empresa hace de sí misma, con el ánimo de establecer e implementar procesos de mejora. Esto</p>

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 5 de 8

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

		no es más que unirse a una corriente de multitud de empresas que están haciendo lo mismo en busca de mejorar en sus condiciones de competitividad en un mercado cada vez más amplio y globalizado. Motivar suficientemente al personal para que colabore relleno el cuestionario o encuesta con la máxima objetividad posible y en la forma más completa que pueda. Se aplican las encuestas.
15	(asistentes administrativas) Envía encuestas a Jefe Capital Humano de Corporativo.	Se envía digitalizadas las encuestas llenadas vía correo electrónico al Capital humano o de forma física a través de paquetería, asegurándose de su llegada.
16	(Capital humano) Recibe encuestas de las plazas.	
17	(Capital humano) Lleva a cabo la tabulación de resultados	Se tendrán que capturar cuidadosamente para no omitir ningún comentario o cometer algún error, ya que esto alteraría el resultado final del clima.
18	(Capital humano) Hace reporte de resultados por áreas y puestos.	Se generan conclusiones las cuales nos llevaran a mejorar las áreas de oportunidad.
19	(Capital humano) Programa fecha para la presentación de resultados	Citar a Director General y gerentes informándoles el motivo de la reunión.
20	(Capital humano) Envía invitación al personal	
21	(Capital humano) Realiza presentación de resultados.	Tratar adecuadamente los datos recabados en los cuestionarios o encuestas, con el fin de sacar el máximo partido posible que puedan contener aquellos. Se recalca sobre los comentarios más frecuentes por departamento y plaza
22	(Capital humano) Envía resultados a asistente administrativa.	Se envía a través de correo electrónico.
23	(Asistente administrativa) Recibe el informe y realiza presentación de resultados la personal de la plaza	Se recalca sobre los comentarios más frecuentes por departamento y plaza
24	(Colaboradores o personal) Aporta ideas para mejorar la situación(es) problema.	Se registran las ideas de mejora y se tomaran solo las que sean visibles.

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 6 de 8

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

25	(Asistente administrativa plazas)	Informa al capital humano sobre las propuestas viables.
26	(Capital humano) Analiza las ideas sugeridas para revisar su viabilidad.	
27	(Capital humano) Informa a Directores, Gerentes, Jefes de áreas sobre los resultados obtenidos en encuestas y propuestas viables de mejoras sugeridas por el personal.	<p>Evitar reacciones, entre directivos y mandos intermedios, negativas hacia los resultados obtenidos y hacia la plantilla de personal a su cargo.</p> <p>De los cuestionarios se deducirán, normalmente, consecuencias positivas y negativas, hacia la empresa, en general y hacia jefes o mandos en particular, así como hacia puestos de trabajos y las condiciones laborales de estos. La Dirección y los mandos han de situarse en una posición mental de objetividad y frialdad ante el análisis. Lo contrario desvirtuaría los efectos positivos a lograr con este instrumento y tiraría por tierra el trabajo efectuado.</p> <p>Extraer los puntos débiles y fuertes en el clima laboral de la empresa, observados o deducidos de los cuestionarios aplicados, para hacer el análisis pormenorizado de cada uno de ellos. Los puntos débiles exigen soluciones, los fuertes afianzarlos.</p>
	27.1 verificar si los directores, gerentes y jefes de área aceptan las propuestas.	<p>Si son aceptadas, pasa a la actividad 29</p> <p>Si no son aceptadas, pasa a la actividad 28</p>
28	(Directores, gerentes y jefes de áreas). Sugieren propuestas	Verifican si las propuestas y/o conclusiones realizadas por el personal son viables para la organización.
29	(Capital humano) Informa al personal y asistente administrativa sobre las propuestas aceptadas.	
30	Capital humano y auxiliares del ares en las plazas.) Llevan a cabo los planes de acción y mejora.	Difunden en la plaza sobre los planes de acción a seguir.
31	(Capital humano) Presenta avances en tableros informativos	<p>Mantener un buen expediente de todo el proceso, guardando informáticamente y, en su caso, en papel todo el material utilizado o producido en el proceso como experiencia a tener en cuenta en otra ocasión futura en que se afronte este asunto.</p> <p>Correos, fotografías, informes de gerencia etc....</p>
32	(asistente administrativas) Envía a Capital humano avances para presentación en tableros.	

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 7 de 8

		ESPACIOS IR Procedimiento de Operación	
CLAVE	PRO-	CLIMA LABORAL	REV: 00

33	(Capital humano y Asistentes administrativas) Verificar si el personal está satisfecho con los resultados	Si está satisfecho, finaliza el procedimiento. Si no está satisfecho personal de plaza, pasa a la ACTIVIDAD 34. Si no está satisfecho personal de Corporativo, pasa a la ACTIVIDAD 35.
34	(Asistente administrativa). Informa al capital humano sobre la inconformidad del personal de plaza.	
35	(Capital humano) Asegura con el personal la correcta aplicación del plan de acción.	

7.- TERMINOLOGÍA

8.-CONTROL DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Explicación del Cambio	Elaboró	Autorizó
00	28/agosto /13	Nuevo Procedimiento	Lic. Yamil Hamden Salinas	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza

9.- ANEXOS

FECHA	28 de Agosto del 2013	ELABORÓ	Lic. Yamil Hamden Salinas	
VALIDO		AUTORIZO	Lic. Héctor Rodolfo Ibarra Retamoza	
UBICACIÓN				Página 8 de 8