



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR Y GESTIONAR EL AMBIENTE DE TRABAJO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUICHAPAN

Responsable: <b>Departamento de recursos humanos</b> <b>Departamento de estadística y calidad</b>	Fecha de revisión: <b>28 - 11 - 2016</b>	
Requisito: <b>6.4 de la norma ISO 9001:2008</b> <b>5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015</b>	Código: <b>P-AF-08</b>	No. de revisión: <b>1</b>

### 1. Propósito

Establecer la metodología para evaluar la percepción del personal que labora en el Instituto Tecnológico Superior de Huichapan sobre aquellos aspectos sociales que conforman su entorno.

### 2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todo el personal del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan desde la evaluación hasta la determinación del ambiente de trabajo.

### 3. Referencias

Código	Descripción
NMX-R-025-SCFI-2015	Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres

### 4. Términos y definiciones

**CLIMA LABORAL:** La norma NMX-R-025-SCFI-2015 define el clima laboral como: "conjunto de características, condiciones, cualidades, atributos o propiedades de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la institución pública, privada o la organización, que influyen en la conducta y/o eficacia y eficiencia de las trabajadoras y los trabajadores.

**AMBIENTE LABORAL:** La norma ISO 9001:2008 define el ambiente laboral como: aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

**CULTURA ORGANIZACIONAL:** Es la percepción que se tiene de la organización en relación a sus valores, costumbres y hasta hábitos que se respiran y se viven en la empresa.

**CAPITAL HUMANO:** La mezcla de aptitudes y habilidades innatas a las personas, así como la calificación y el aprendizaje que adquieren en la educación y la capacitación.

<b>Elaboró:</b> Lic. Rafael Cruz Bautista, Jefe del depto. de recursos humanos, Ing. Miriam Edith Pérez Romero, Jefa del depto. de estadística y calidad	<b>Aprobó:</b> Ing. María Angélica Bravo Cadena, Directora General



PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA DETERMINAR Y GESTIONAR EL AMBIENTE DE TRABAJO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUICHAPAN

Responsable: <b>Departamento de recursos humanos</b> <b>Departamento de estadística y calidad</b>	Fecha de revisión: <b>28 - 11 - 2016</b>	
Requisito: <b>6.4 de la norma ISO 9001:2008</b> <b>5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015</b>	Código: <b>P-AF-08</b>	No. de revisión: <b>1</b>

## 5. Registros

Código	Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de Almacenamiento
F-AF-18	Cuestionario para evaluar la percepción de clima laboral del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan	1 año	Departamento de recursos humanos	El correspondiente al área operativa
N/A	Informe de resultados	1 año	Departamento de recursos humanos	El correspondiente al área operativa

## 6. Control de cambios

Revisión	Descripción
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Se cambió la redacción del propósito de dicho procedimiento.</li><li>En las referencias, términos y definiciones, se actualizó al año 2015 donde se menciona la norma NMX-R-025-SCFI-2015.</li><li>Se modificó el nombre y el formato del registro F-AF-18 Cuestionario para evaluar la percepción de clima laboral del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, conforme a la norma NMX-R-025-SCFI-2015.</li><li>Se modificaron las políticas 7.2, 7.3, 7.4 y 7.5; en la política 7.2 cambiaron las fechas de aplicación del cuestionario, en la política 7.3 cambió la descripción del cuestionario, su evaluación e interpretación, en la política 7.4 cambió la redacción de la herramienta a utilizar en la determinación de áreas de oportunidad y en la política 7.5 cambió la redacción de cómo aplicar la encuesta a la muestra de personal obtenida.</li><li>El diagrama de flujo se actualizó de acuerdo a la actualización de las políticas.</li><li>Se actualizó la fecha de revisión y el número de revisión, así como los requisitos con los que se cumple.</li></ul>

## 7. Políticas

7.1 Es responsabilidad del jefe(a) del departamento de recursos humanos en conjunto con el (la) responsable del departamento de estadística y calidad, de aplicar, concentrar y procesar los datos obtenidos a través de la encuesta de ambiente organizacional (F-AF-18) del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan para determinar el ambiente de trabajo.

7.2 El cuestionario para determinar el ambiente de trabajo se debe aplicarse durante la semana que se lleve a cabo la auditoría interna a los Sistemas de Gestión y cuando se lleve a cabo la auditoría externa de la norma en igualdad laboral y no discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.

Responsable:	<b>Departamento de recursos humanos</b> <b>Departamento de estadística y calidad</b>	Fecha de revisión:	<b>28 - 11 - 2016</b>
Requisito:	<b>6.4 de la norma ISO 9001:2008</b> <b>5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015</b>	Código:	<b>P-AF-08</b>
		No. de revisión:	<b>1</b>

7.3 El cuestionario se compone de dos partes: la primera de ellas basada es el Cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación que establece la norma NMX-R-025-SCFI-2015 en el apéndice normativo E y cuya evaluación e interpretación se basará en el puntaje que establece la misma norma. La segunda parte del cuestionario, se compone de diferentes dimensiones y cuya evaluación e interpretación se basará en el puntaje establecido en el mismo cuestionario.

7.4 Se utilizará el diagrama de Pareto para identificar, de cada una de las partes del cuestionario, los apartados y dimensiones que requieren principal atención, considerando que se podrán levantar acciones correctivas y preventivas según se determine.

7.5 Para determinar el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% se hará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde

Z = Nivel de confianza, será igual al 95%

p = Probabilidad a favor, será 0.5

q = Probabilidad en contra, será 0.5

n = Número de elementos, es resultado que se obtendrá una vez aplicada la fórmula, será el número de empleados a los cuales deberemos aplicar la encuesta

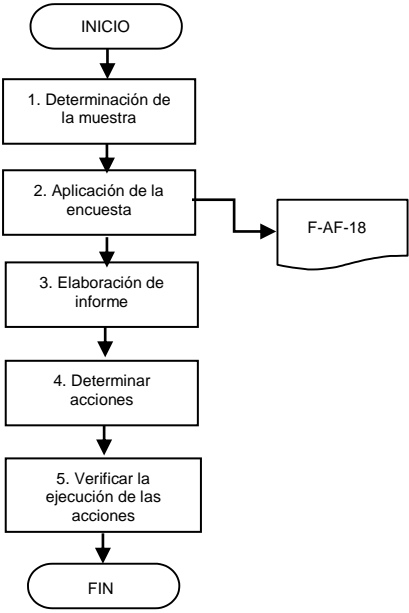
N = Universo o población, corresponde al número de personal de la Institución

e = Error de estimación (precisión de los resultados), considerando que el nivel de confianza será del 95% el error de estimación será entonces del 5%

Se enviará la invitación a todo el personal del Instituto a responder el cuestionario y en el momento que se tengan el número de cuestionarios que corresponde a la muestra se cerrará su aplicación.

Responsable:	<b>Departamento de recursos humanos</b> <b>Departamento de estadística y calidad</b>	Fecha de revisión:	<b>28 - 11 - 2016</b>
Requisito:	<b>6.4 de la norma ISO 9001:2008</b> <b>5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015</b>	Código:	<b>P-AF-08</b>
		No. de revisión:	<b>1</b>

## 8.- Diagrama de Flujo

Actividades	Descripción	Responsable	Cuándo
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A1[1. Determinación de la muestra]     A1 --&gt; A2[2. Aplicación de la encuesta]     A2 --&gt; A3[3. Elaboración de informe]     A3 --&gt; A4[4. Determinar acciones]     A4 --&gt; A5[5. Verificar la ejecución de las acciones]     A5 --&gt; FIN([FIN])     A2 -.-&gt; FAF18[F-AF-18]                     </pre>	1 Determinar el tamaño de la muestra y dar a conocer al departamento de recursos humanos.	Departamento de estadística y calidad	Una semana antes de la auditoría interna o externa, según corresponda.
	2 Enviar invitación a todo el personal a responder el cuestionario de manera electrónica.	Departamento de recursos humanos	Durante la semana de la auditoría interna o externa, según corresponda.
	3 Elaborar y entregar el informe.	Departamento de recursos humanos junto con el departamento de estadística y calidad	22 días después de cerrada la aplicación de la encuesta
	4 Definir acciones a ejecutar de acuerdo a los resultados obtenidos. Distribuye las acciones a cada área de responsabilidad.	Comité de calidad	En sesión ordinaria del comité de calidad más próxima después de concluidos los puntos anteriores
	5 Verificar que el área responsable esté aplicando las acciones correspondientes.	Departamento de recursos humanos	Cuando sea necesario

## 9. Análisis del proceso.

N/A.