



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

Responsable: Departamento de recursos humanos Departamento de estadística y calidad	Fecha de revisión: 04 - 10 - 2017	
Requisito: 7.1.4 de la norma ISO 9001:2015 5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015	Código: P-AF-08	No. de revisión: 2

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 PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS: La norma ISO 9001:2015, menciona ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos)
- b) Psicológicos (por ejemplo, reducción de estrés, prevención).
- c) Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

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.

Elaboró: Lic. Rafael Cruz Bautista, Jefe del depto. de recursos humanos, Ing. Gabriela Quintanar Quintanar, Jefa del depto. de estadística y calidad	Aprobó: Ing. María Angélica Bravo Cadena Directora General
---	--

Responsable:	Departamento de recursos humanos Departamento de estadística y calidad	Fecha de revisión:	04 - 10 - 2017
Requisito:	6.4 de la norma ISO 9001:2008 5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015	Código:	P-AF-08
		No. de revisión:	2

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"> Se cambió la redacción del propósito de dicho procedimiento. En las referencias, términos y definiciones, se actualizó al año 2015 donde se menciona la norma NMX-R-025-SCFI-2015. 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. 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. El diagrama de flujo se actualizó de acuerdo a la actualización de las políticas. Se actualizó la fecha de revisión y el número de revisión, así como los requisitos con los que se cumple.
2	<p>Se actualiza en la parte de elaboró, cambiando a nombre Gabriela Quintanar Quintanar, Jefa del departamento de estadística y calidad.</p> <p>Se actualizo la referencia de la norma ISO 9001:2015</p>

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.

Responsable:	Departamento de recursos humanos Departamento de estadística y calidad	Fecha de revisión:	04 - 10 - 2017
Requisito:	6.4 de la norma ISO 9001:2008 5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015	Código:	P-AF-08
		No. de revisión:	2

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.

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:	Departamento de recursos humanos Departamento de estadística y calidad	Fecha de revisión:	04 - 10 - 2017
Requisito:	6.4 de la norma ISO 9001:2008 5.3.3.2.4 de la norma NMX-R-025-SCFI-2015	Código:	P-AF-08
		No. de revisión:	2

8.- Diagrama de Flujo

Actividades	Descripción	Responsable	Cuándo
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Determinación de la muestra] S1 --> S2[2. Aplicación de la encuesta] S2 --> S3[3. Elaboración de informe] S3 --> S4[4. Determinar acciones] S4 --> S5[5. Verificar la ejecución de las acciones] S5 --> FIN([FIN]) S2 --- 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.