

Instrucción de Trabajo

Aplicación de la encuesta de satisfacción laboral

1. Objetivo:

Documentar el flujo para la aplicación de encuesta de satisfacción laboral al personal activo de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. además de establecer el porcentaje aprobatorio.

2. Alcance:

Aplica a todo el personal activo dentro de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Encuestas de satisfacción laboral: Es una herramienta con la que puedes comprobar si la plantilla está satisfecha con su puesto de trabajo.

Personal activo: Es aquel que durante la segunda semana de enero y julio se encuentre laborando vigente en QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Preguntas abiertas: Son aquellas que le permiten al encuestado responder aquello que desee, ya que no se le imponen opciones entre las que debe elegir su respuesta.

Categorizar: Es la acción progresiva de agrupar la información recogida en base a ciertos criterios.

4. Responsabilidades:

Dirección de Gestión de capital humano:

- Asignar los recursos necesarios para la aplicación de la encuesta de satisfacción laboral al personal.

Jefe de Capital humano:

- Asegurar que se lleve a cabo el ejercicio de encuestas y que se respete la presente instrucción de trabajo y dar seguimiento a los resultados obtenidos.

Auxiliar de Gestión de capital humano:

- Enviar la encuesta de satisfacción laboral de manera semestral a personal activo y dar seguimiento hasta que todo el personal la conteste, recibir y procesar los resultados.

5. Documentos de referencia:

- 5.1 Procedimiento control de la información documentada
- 5.2 Instrucción de trabajo estructura documental
- 5.3 No conformidad y acción correctiva general

QB-PR-A-01
QB-IT-A-01
QB-PR-A-14

6. Procedimiento:

6.1 Auxiliar de Gestión de Capital Humano:

Instrucción de Trabajo

Aplicación de la encuesta de satisfacción laboral

- Identificar en la segunda semana de los meses de enero y julio, al personal vigente quién tiene teléfono celular, personal con WhatsApp y enviar por ese medio el enlace para realizar la encuesta. En caso de que personal activo no cuente con celular se le pedirá a su jefe directo que le preste su teléfono para realizar la encuesta.
- QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. la realiza a través de una herramienta digital llamada Google Forms y accedemos mediante el siguiente enlace:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzSe1H_8vkKLghbDqWU-88SsIrHIPQ3p08dWqUzajdy7weGQ/viewform?usp=header.
 - i. Asegurar que las encuestas sean contestadas por todo el personal vigente.
 - ii. Integrar la información.
 - iii. Procesar la información sumando las respuestas "sí" entre la suma del total de respuestas y se expresará en porcentaje; en el caso de la pregunta que hace referencia al transporte, las respuestas diferentes a "sí" y "no", no se tomarán en cuenta para el porcentaje.
 - iv. Hacer una relación de la sección 1.
 - v. Categorizar las respuestas de la sección 2.
 - vi. Realizar los reportes para análisis y enviar a dirección de gestión de capital humano y jefe de capital humano.

6.2 Jefe de Capital humano:

- Verificar que el resultado de la encuesta de satisfacción laboral cumpla con el objetivo establecido y exponer los resultados.
 - i. Analizar la categorización de relación de la sección 1 y las respuestas de la sección 2 y discernir lo que genere más valor y agregarlo al plan de acción del Seguimiento De Objetivos De Calidad QB-FI-A-01.
 - ii. En caso de incumplimiento con el objetivo, analizar las tres preguntas con el porcentaje más bajo y realizar el Gap análisis QB-FI-A-34.

6.3 Dirección de Gestión de capital humano:

- Verificar que el resultado de la encuesta de satisfacción laboral cumpla con lo establecido con el objetivo de calidad.

7. Registros asociados:

- 7.1 Encuesta de satisfacción laboral
- 7.2 Gap análisis
- 7.3 Seguimiento de Objetivos de calidad

QB-FI-0-16
QB-FI-A-34
QB-FI-A-01

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
00	26-07-2022	Creación del documento como cumplimiento a la acción correctiva AC2201.	Enrique Valdez

Instrucción de Trabajo Aplicación de la encuesta de satisfacción laboral

Código: QB-IT-A-11

Rev:03

Fecha de emisión: 26-07-2022

Fecha de revisión: 09-01-2025

01	14-02-2023	Revisión general al documento.	Enrique Valdez
02	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
03	09-01-2025	Actualización en el enlace para la encuesta de satisfacción laboral.	Daniel Morones

*Este documento tiene validez 1 semana al momento de su impresión ->