

### **1.0 OBJETIVO**

Estandarizar en tiempo y forma la aplicación de encuestas para evaluar el Clima Organizacional de Transportes Pitic.

Describir el procedimiento para la aplicación de estudios de clima organizacional, informar a la dirección los hallazgos y solicitar a las gerencias los planes de acción para mejorar.

### **2.0 ALCANCE**

Desde que se genera el formato de encuesta con los factores a evaluar hasta que se presentan los resultados a Dirección y se generan los compromisos para las oportunidades de mejora encontradas.

### **3.0 CAMPO DE APLICACION**

El presente procedimiento es de aplicación general para todas las áreas y departamentos de Transportes Pitic. Las áreas involucradas en su aplicación son la Coordinación de Capacitación y Comunicación de la dirección de Recursos Humanos, así como los niveles directivos y gerenciales, para asegurar el cumplimiento y seguimiento del procedimiento.

### **4.0 RESPONSABILIDADES**

4.1 El clima organizacional deberá ser interpretado por la Coordinación de Capacitación y Comunicación (CCC) y los resultados presentarlos a la Dirección para la toma de acciones correctivas.

4.2 Las evaluaciones serán estrictamente anónimas.

4.3 El estudio deberá aplicarse una vez al año o antes cuando se considere necesario.

4.4 El clima organizacional se aplicara por departamentos o direcciones.

4.5 Será responsabilidad de cada Gerente realizar un plan de acciones correctivas con base a los resultados presentados.

## 5.0 REFERENCIAS

- Manual de Calidad

## 6.0 PROCEDIMIENTO

6.1 El proceso de clima organizacional dará inicio con la definición del alcance de la aplicación de la encuesta.

6.2 La CCC diseña y presenta a revisión de la dirección, los factores a evaluar.

6.3 Las respuestas que los encuestados pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Totalmente de Acuerdo, De Acuerdo, Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo. Los puntajes para las repuestas implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe el clima organizacional.

6.4 Las preguntas están conformadas por una afirmación o juicio que esta relacionado con el Clima Laboral y una escala valorativa que le permite al evaluado elegir uno de los cinco puntos de la escala. Ejemplo:

Totalmente de Acuerdo (5)

De Acuerdo (4)

Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo (3)

En Desacuerdo (2)

Totalmente en Desacuerdo.(1)

6.5 Se podrán incluir preguntas abiertas para comentarios adicionales del encuestado.

6.6 Una vez aprobado el formato de evaluación, se integran paquetes para cada área que contendrán: urna sellada para depositar evaluaciones, formatos de evaluaciones y hoja de instrucciones.

6.7 Se otorgará un plazo máximo de 10 días para responder la encuesta en las áreas con personal cautivo; en el caso de operadores de SPF (OSPF) el plazo será de 60 días.

6.8 Una vez aplicadas las evaluaciones, se enviarán a la CCC para conteo e interpretación de resultados.

6.9 Para determinar si el clima Laboral puntúa entre alto, medio o bajo se realizará siguiendo la lógica del siguiente Ejemplo: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:  $(100-20 = 80, 80/3=26.6)$

Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos.

Promedio: De 47 a 73 puntos

Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

6.10 Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima Laboral y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

6.11 Es importante evaluar cada pregunta, ya que los promedios suelen esconder los resultados negativos, cubriéndose como resultados positivos. Si en esta evaluación una pregunta con un nivel bajo, se toma como una oportunidad de mejora.

6.12 Es muy importante verificar el sentido de la pregunta, como se asignaran puntajes a las respuestas, si son preguntas positivas o negativas. Por ejemplo:

¿Ha pensado dejar la empresa por problemas con mis compañeros?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- d) En desacuerdo.
- e) Totalmente en desacuerdo.

6.13 Aquí el puntaje se asignara de forma contraria el mayor puntaje se dará a totalmente en desacuerdo, ya que eso nos indica que no existen problemas entre los compañeros (Percibe un buen clima laboral)

6.14 Los resultados se presentan a la Dirección en formato de gráficas con dos variables: "Fortalezas" factores que obtuvieron en su mayoría una calificación positiva; y "Oportunidades de mejora" con los factores que en su mayoría sumaron las calificaciones negativas.

6.15 Posteriormente se presenta la información por áreas a los gerentes correspondientes.

6.16 Con base en las oportunidades de mejora, los Gerentes establecen compromisos de mejora para realizarse en los siguientes seis meses.

6.17 La CCC dará el seguimiento de implementación a los compromisos de mejora.



TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.

REVISÓ: Coordinación  
Capacitación y  
Comunicación

## PROCEDIMIENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

APROBO:  
Director de Recursos  
Humanos

### 7.0 MEDICION

Los Gerentes establecen compromisos de mejora para realizarse en seis meses y la CCC dará seguimiento de implementación de los compromisos de mejora.

### 8.0 FORMATOS

- Formato encuesta clima organizacional