



# UIEPA

Universidad Interserrana del Estado  
de Puebla Ahuacatlán

## PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Elaboró

Revisó

---

Angélica Romero Trinidad  
Coordinadora de Recursos Humanos

---

Elías Sánchez Hernández  
Director de Administración y  
Finanzas

Autorizó

---

Yuriana Nava Vergara  
Rector

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

## 1. OBJETIVO

Evaluar el clima laboral para identificar y atender las expectativas y necesidades de los trabajadores de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla, con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio entre el clima laboral y el desenvolvimiento profesional y personal.

## 2. ALCANCE

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UIEPA Y PARTES EXTERNAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

- 2.1 Rectoría
- 2.2 Directores
- 2.3 Dirección de administración y finanzas
- 2.4 Abogado General
- 2.5 Coordinación de Recursos Humanos
- 2.6 Personal Administrativo
- 2.7 Personal Docente
- 2.8 Personal de Servicios Generales

- **ALCANCES Y LIMITACIONES DEL PROCEDIMIENTO**

El proceso inicia cuando la Coordinación Recursos Humanos aplica la encuesta de clima laboral AD-FT-003 a todo el personal y finaliza cuando se retroalimenta el plan de acción para generar un buen clima laboral.

## 3. PARTES INTERESADAS

- 3.1 Comunidad Universitaria

## 4. MARCO LEGAL

- 4.1 Norma ISO 9001:2015, Requisito 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

## 5. REQUISITOS PERTINENTES

- 5.1 Este procedimiento tendrá lugar dos veces al año o cuando la autoridad máxima Rector lo solicite.
- 5.2 La Encuesta es de carácter anónimo.
- 5.3 La Coordinación de Recursos Humanos es la encargada de la aplicación y el resguardo de la encuesta de clima laboral AD-FT-003.

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

5.4 La Coordinación de Recursos Humanos es la encargada del análisis de las encuestas y la presentación de plan de acción para mejorar el clima laboral con el visto bueno del Director de Administración y Finanzas y el Rector.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA
6.1	Coordinación de Recursos Humanos	Aplica al personal la encuesta del clima laboral AD-FT-003 para medir la percepción sobre el entorno laboral.	Dos veces al año
6.2	Personal	Contesta la encuesta del clima laboral AD-FT-003	
6.3	Coordinación de Recursos Humanos	Analiza los resultados de la Encuesta del clima laboral AD-FT-003 y entrega un informe resaltando los factores que dañan o benefician el clima laboral al Director de Administración y Finanzas y Rector	
6.4	Coordinación de Recursos Humanos, Director de Administración y Finanzas y Rector	Proponen y elaboran el plan de acción para mejora al ambiente laboral	
6.5	Coordinación de Recursos Humanos	Da seguimiento al plan de acción	
6.6	Personal	Evalúa las acciones de armonización del clima laboral a través del formato AD-FT-016	Posterior a la actividad
6.7	Coordinación de Recursos Humanos	Analiza las evaluaciones de acciones de armonización de clima laboral AD-FT-016	Posterior a la evaluación

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

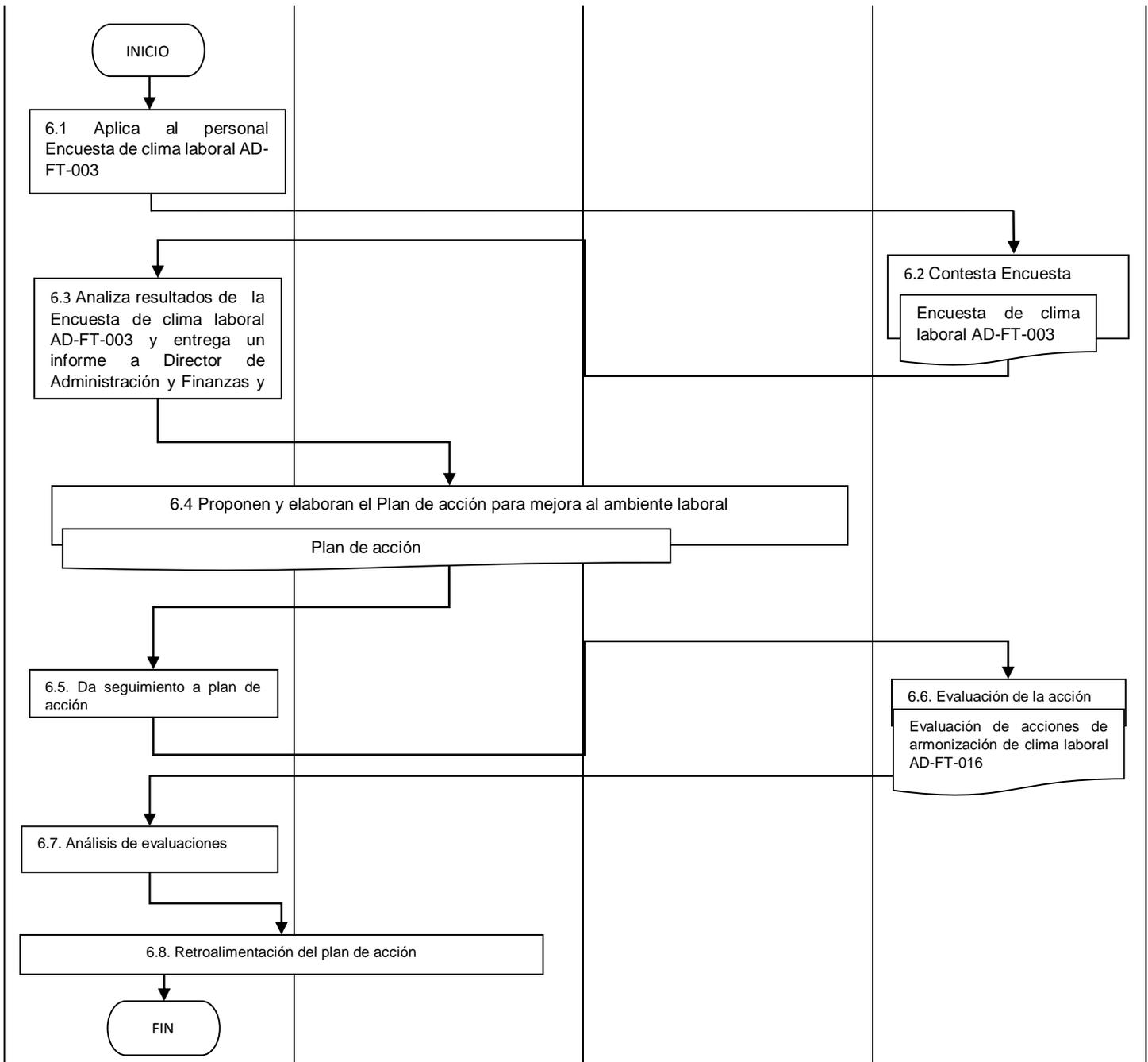
6.8	Coordinación de Recursos Humanos y Director de Administración y Finanzas	Retroalimentan el plan de acción	Posterior al análisis
-----	--	----------------------------------	-----------------------

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**7. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	RECTORÍA	DIRECTORES, ABOGADO GENERAL, PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE SERVICIOS GENERALES Y DOCENTE
----------------------------------	--	----------	--

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4



**8. INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

NO.	CÓDIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	PLAZO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
-----	--------------------	--------------------	-----------------------	----------------------------

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

8.1	AD-FT-003	Encuesta de clima laboral	Año y medio	Coordinación de Recursos Humanos
8.2	AD-FT-016	Evaluación de acciones de armonización	Año y medio	Coordinación de Recursos Humanos

- INSTRUCTIVOS DE LLENADO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL AD-FT-003**

NO.	NOMBRE DE APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL LLENADO	RESPONSABLE DEL LLENADO
1	Información general	Escriba la información que se solicita	Trabajador
2	Preguntas y/o afirmaciones	Lee cuidadosamente y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco	Trabajador
3	Pregunta Abierta	Responda brevemente la pregunta	Trabajador

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

• **FORMATO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL AD-FT-003**



UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN  
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla

Formato:  
Encuesta de clima laboral

**ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LA UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA AHUCATLÁN**

Introducción:

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre nuestro Clima Organizacional. Se pide se conteste lo que mejor describa su opinión, por tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Los resultados nos van a ayudar en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal. Esta encuesta es anónima.

I. Información general

Instrucciones: escriba la información que se solicita

1

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:	
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:	
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO:	
FECHA:	

II. Preguntas y/o afirmaciones

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco

2

Preguntas y/o Afirmaciones	Si	No	Más o Menos
1. Conoce la misión y visión de la UIEPA			
2. Su jefe inmediato manifiesta los objetivos institucionales de tal forma que se crea un sentido común de identidad			
3. Conoce los objetivos de la UIEPA.			
4. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo			
5. Cuenta con los recursos (materiales, equipos e infraestructura) para realizar bien su trabajo			
6. Las condiciones físicas de su lugar de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) son óptimas			
7. El trabajo que hace es importante			
8. En esta institución valoran su trabajo			
9. Se siento orgulloso de trabajar para esta institución.			

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

10. Considera que lo que le pagan es lo justo por el trabajo que realiza			
11. Los jefes inmediatos, directores y/o rector se preocupan por motivar al personal			
12. Su superior lo motiva a cumplir con su trabajo de la manera que usted considere mejor			
13. Conoce las exigencias de su trabajo			
14. Se siente comprometido para alcanzar las metas establecidas			
15. Sus compañeros y usted trabajan juntos de manera efectiva.			
16. En su grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.			
17. La relación con todos los colaboradores de la institución es buena			
18. Participa de las actividades culturales y recreacionales que se organizan para los empleados			
19. Su superior inmediato pide sus opiniones			
20. Su superior inmediato da un buen ejemplo.			
21. Su superior inmediato está disponible cuando lo requiere.			
22. Su superior inmediato lo exhorta a mejorar sus capacidades o educación.			
23. Su superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas.			
24. Cuenta con una descripción de su cargo por escrito y actualizada.			
25. Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien su trabajo			
26. Su superior inmediato le da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de su trabajo.			
27. Sabe dónde dirigirse cuando tiene un problema de trabajo			
28. Recibe información con regularidad que le permite conocer lo que sucede en la UIEPA			
29. Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.			
30. La UIEPA es un lugar relajado para trabajar.			
31. Para desempeñar las funciones de su puesto tiene que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo			
32. Su jefe le respalda 100%			

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4



UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN  
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla

Formato:  
Encuesta de clima laboral

33. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma institución al posible candidato			
34. La remuneración que recibe es proporcional a las actividades que realiza			
35. Los objetivos que fija su jefe para su trabajo son razonables.			
36. Su jefe no tiene favoritos			
37. Los directivos y/o superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuevas ideas.			

3

III. Le agradeceremos nos haga llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar nuestro ambiente de trabajo.

---



---



---



---



---



---

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

• **INSTRUCTIVOS DE LLENADO DE EVALUACIÓN DE ACCIONES DE ARMONIZACIÓN DE CLIMA LABORAL AD-FT-016**

NO.	NOMBRE DE APARTADO	DESCRIPCIÓN DEL LLENADO	RESPONSABLE DEL LLENADO
1	Información sobre la actividad	Escriba la información que se solicita	Trabajador
2	Contenido de la actividad	Seleccione con una "X" la respuesta que considere se apega a su opinión.	Trabajador
3	Pregunta Abierta	Responda brevemente la pregunta	Trabajador

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

• **FORMATO DE LLENADO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL AD-FT-016**



**UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN**  
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla

**Formato:**  
**Evaluación de Acciones de Amonización de Clima Laboral**

**EVALUACIÓN DE ACCIONES PARA ARMONIZACIÓN DE CLIMA LABORAL**

**Introducción:**  
La presente evaluación tiene por objetivo conocer el impacto de las acciones de armonización de clima laboral.

**1**

**A. Información sobre la actividad**  
Instrucciones: Responda la información que se solicita.

Nombre de la actividad:	
Fecha de la actividad:	
Lugar de impartición del evento:	
Duración del evento:	

**2**

**B. Contenido de la actividad.**  
Instrucciones: Seleccione con una "X" la respuesta que considere se apega a su opinión.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
La actividad inició a la hora señalada			
Al principio del evento conoció el programa, objetivos y expectativas			

**3**

**C. Describe brevemente si la actividad realizada fue de su agrado y que aprendizaje obtuvo de ella:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4

## 9. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Entorno Laboral:** Son los factores o condiciones ajenas a las competencias del personal, sobre los cuáles la organización puede incidir como fuerza de cambio, a través de la elaboración y aplicación de estrategias y acciones que le permitan conseguir minimizar o eliminar dichos factores, denominados Obstáculos.
- **Clima Laboral:** Es la medición de la percepción positiva o negativa del personal en relación a factores, comportamientos o condiciones externos a la persona, que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y se mide con el fin de anticipar focos de preocupación, detectar problemas y posibles focos de conflicto interno, proponiendo acciones concretas para solucionarlos.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

NO.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN
1	1. Se cambia la Revisión 02 por Versión 01 tanto en el procedimiento como en los registros asociados por transición institucional del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniéndose la información histórica en la revisión mencionada. 2. Se cambia la imagen de todos los documentos en encabezado y pie de página.	21 de septiembre de 2018	Coordinación de Recursos Humanos	01
2	1 Se modificó el procedimiento cambia a la Versión 02: adicionando el paso 6.6,6.7 y 6.8. Se modificó el formato AD-FT - 003 incrementándole numeración a el apartado II. Se añade el formato AD-FT-016.	29 de agosto 2019	Coordinación de Recursos Humanos	02
3	1. Se actualizó el logo institucional	01 de diciembre de 2021	Coordinación de Recursos Humanos	03

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
ART	ESH/YNV	01 de diciembre del 2021	AD-PR-003	03	7.1.4