Serpost
El Correo del Perú

PROCEDIMIENTO

PARA LA EVALUACIÓN

DEL CLIMA LABORAL

EN SERPOST

SA-P-006.01

I. OBJETIVO

Establecer lineamientos relacionados al proceso de gestión de Clima Laboral en la Empresa.

II. ALCANCE

El presente documento tiene alcance a todas las Gerencias de la Empresa y a los colaboradores que la conforman.

III. BASE LEGAL

3.1 Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
3.2 Estatuto de SERPOST S.A.
3.3 Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE
3.4 Reglamento Interno de Trabajo (RIT)

IV. DEFINICIÓN

Clima Laboral: Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

V. LINEAMIENTOS

1. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los colaboradores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos.
2. El diagnóstico del clima laboral revelará la percepción de los colaboradores de la Empresa respecto a estas dimensiones, siendo esta información fundamental para la valoración de los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que sean idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos empresariales.
3. La finalidad de las evaluaciones de clima laboral es determinar las brechas entre los objetivos de la organización y la percepción de los colaboradores con respecto al ambiente laboral en el que se encuentran, para poder establecer el plan de trabajo que minimice dichas brechas.
4. La Subgerencia de Recursos Humanos efectuará la evaluación del clima laboral con la participación de todo el personal de la Empresa (nombrado y contratado) con una antigüedad mayor a tres meses, la frecuencia y el alcance de tal acción estará en función de los lineamientos dispuestos por FONAFE y/o según lo dispuesto por la alta dirección. Asimismo, podrá disponer de la citada evaluación en aquellas dependencias que el caso así lo amerite.

5. Adicionalmente, de considerarlo necesario, las Gerencias y/o Subgerencias podrán solicitar a la Subgerencia de Recursos Humanos la evaluación del clima laboral de sus dependencias. Asimismo, cuando la evaluación sea solicitada por los colaboradores de una determinada área, ésta deberá tener al menos las firmas del 51% de colaboradores que la conforma.
6. Las evaluaciones de clima laboral deberán ser confidenciales, anónimas y deberán estar enfocadas a incrementar el bienestar y la productividad de los colaboradores.
7. Con la información de la evaluación procesada, elaborada e interpretada, la Subgerencia de Recursos Humanos elaborará un plan de mejora del clima laboral.
8. Tres meses posteriores a la comunicación de resultados, las dependencias que solicitaron evaluación de clima laboral podrán solicitar una segunda evaluación con la finalidad de que se verifique la aplicación de las medidas recomendadas en la primera evaluación.

VI. METODOLOGÍA

1. Las encuestas se efectuarán con el método de evaluaciones sumarias (Likert).
2. Las encuestas deberán ser anónimas a fin de asegurar la confiabilidad de los resultados y la confidencialidad de los colaboradores.
3. El tiempo de aplicación de la encuesta será de 20 minutos aproximadamente.
4. Las encuestas podrán ser presenciales o a distancia, remitiendo el material vía el servicio oficial, al Administrador Postal y/o Jefe encargado.
5. Con el total de encuestas recabadas, se procederá a la tabulación y análisis de la información.
6. Se elaborará el informe final, que incluye el diseño de los planes de acción.

VII. MATERIAL

Está compuesto por un cuestionario de 51 ítems en una escala tipo Likert, con cinco opciones de respuesta, esta herramienta permite obtener información de los siguientes factores:

- Formación
- Compensación
- Equidad
- Identidad y compromiso
- Comunicación Organizacional
- Condiciones de Trabajo
- Cultura Organizacional
- Liderazgo
- Organización del Trabajo
- Reconocimiento
- Relaciones Personales
- Trabajo en Equipo
- Servicio

VIII. PROCEDIMIENTO

ACT	DESCRIPCION	RESPONSABLE
01	**Entendimiento del Negocio** Revisión de documentos relevante para organizar la aplicación de las encuestas de Clima Laboral	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia de Recursos Humanos
02	**Diseño y validación de la herramienta** 2.1 Elaboración de la encuesta de clima laboral 2.2 Elaboración de focus group de comunicación 2.3 Aprobación de encuesta y guía de focus group 2.4 Diseño de campaña de comunicación 2.5 Elaboración de Piezas gráficas	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia de Recursos Humanos
03	**Aplicación de la encuesta** 3.1 Lanzamiento de comunicación de inicio de encuesta de clima laboral. 3.2 Aplicación de encuestas en Lima-Callao (presencial) 3.3 Aplicación de encuestas en provincias	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia de Recursos Humanos
04	**Realización de Focus Group** 4.1 Revisión preliminar de resultados. 4.2 Realización de focus group en áreas con resultados más bajos. 4.3 Elaboración de informes de focus group	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia de Recursos Humanos
05	**Análisis de la información y presentación de resultados** 5.1 Análisis y sistematización de resultados 5.2 Presentación de resultados de Clima laboral 5.3 Sesiones de trabajo con gerencias para diseño de planes de acción. 5.4 Elaboración de planes de acción por cada gerencia 5.5 Informes con resultados y planes de acción por cada gerencia.	Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia de Recursos Humanos

IX. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

1. Los casos no previstos y los que se generen circunstancialmente de los aspectos de Clima Laboral, serán vistos y resueltos por la Sub-Gerencia de Recursos Humanos.
2. El presente documento deja sin efecto al Procedimiento de Evaluación del Clima Laboral (SA-P-006.00), aprobado con fecha 28 de diciembre de 2018.

X. AUTORIZACIÓN

El presente procedimiento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 25 JUN. 2019

GERARDO FREIBERG PUENTE
Gerente General
Serpost