



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
BAJA CALIFORNIA SUR
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha del informe: 31 de marzo del 2025

Periodo: 2025

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo del informe	3
3. Método utilizado	3
4. Número de participantes	4
5. Criterios de evaluación	5
6. Resultados obtenidos	5
7. Conclusiones	7
8. Acciones de intervención	8
9. Anexos	9

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. INTRODUCCIÓN

El **Clima Organizacional** o **Laboral** se define como el conjunto de percepciones que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y de las variables que intervienen en el entorno de su trabajo.

La **satisfacción laboral** es el resultado final que tienen estas variables sobre la persona. De acuerdo con el nivel de satisfacción laboral, encontraremos el grado de percepción sobre: **los Objetivos, la Organización, el Sentido de Pertenencia, el Trabajo en Equipo, el Liderazgo, las Condiciones de Trabajo, la Motivación, el Reconocimiento, la Actitud de Servicio y la Productividad** del funcionario de MAC.

De acuerdo con lo establecido en el requisito 7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos de la Norma internacional ISO 9001:2015; señala que la Institución deberá proporcionar y mantener un ambiente adecuado para la operación de los procesos, mejorar la calidad y el desarrollo del talento humano.

En este sentido, se comisionó a los Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad instrumentar la aplicación de una Encuesta para la Evaluación del Clima Organizacional dirigido a la totalidad de los funcionarios en los Módulos de Atención Ciudadana. En el desarrollo de esta actividad se solicitó a los participantes requisitar la encuesta que busca medir el nivel de satisfacción laboral e identificar si existe o no un ambiente organizacional favorable para el personal que labora en los módulos de atención ciudadana, con ello se buscan oportunidades de mejora en el desarrollo de las actividades de cada módulo bajo el liderazgo de la Alta Dirección, de los Vocales de las juntas distritales ejecutivas y del Registro Federal de Electores.

2. OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer a la alta dirección de la entidad de **Baja California Sur** el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal de los módulos de atención ciudadana respecto al entorno organizacional.

3. MÉTODO UTILIZADO

Existen distintos métodos para el levantamiento de información, ya sea por observación, entrevista, cuestionario y encuesta. En nuestro caso se ha decidido utilizar el método de la **Encuesta** por ser la forma más eficiente de recopilar información. Esta encuesta (**Anexo A**) está conformada por 45 puntos divididos en 10 categorías, las categorías son las siguientes:

1. **Objetivos:** Claridad en la definición de objetivos, seguimiento y medición de avances.
2. **Organización:** Definición de las funciones y responsabilidades de los puestos. Equilibrio en las cargas de trabajo.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

3. **Sentido de Pertenencia:** Grado de identificación con la cultura de la Institución. Integración y orgullo por trabajar en la organización.
4. **Trabajo en Equipo:** Grado de colaboración e integración en los grupos.
5. **Liderazgo:** Reconocimiento del rol del líder. Apertura a las ideas y reconocimiento a los resultados de su equipo.
6. **Condiciones de Trabajo:** Calidad de las herramientas e instalaciones de la Institución.
7. **Motivación:** Grado de satisfacción, de logro personal. Motivadores organizacionales.
8. **Reconocimiento:** Grado de valoración del desempeño exitoso a sus empleados.
9. **Actitud de Servicio:** Enfoque a satisfacer las necesidades del cliente. Compromiso hacia la calidad de los productos y servicios.
10. **Productividad:** Enfoque a la optimización de recursos y establecimiento de indicadores de productividad.

4. NÚMERO DE PARTICIPANTES

Se ha aplicado la encuesta a los funcionarios de MAC en un período de tiempo relativamente breve y, sobre todo, de manera que se garantice la confidencialidad de las personas que manifiestan su opinión, el número de participantes por distrito fue el siguiente:

Tabla de participantes por MAC

Distrito	Número de funcionarios de MAC	Encuestas Aplicadas
01	25	27
02	18	15
Total	43	42

Por un error involuntario dos funcionarios del Distrito 01 duplicaron su participación en la encuesta, por esa razón se reflejan dos encuestas más que el número de funcionarios.

No se contó con la participación de un o una participante en la encuesta del distrito 02, además se tienen dos vacantes a la fecha, por eso se tiene ese número de encuestas.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Nivel de satisfacción del personal	Acciones a implementar	Calificación
Malo	Se requiere una intervención inmediata, es necesario analizar y reforzar la categoría mediante la implementación de acciones que permitan la mejora en el clima laboral y evitar comportamientos y relaciones negativas del personal.	<50%
Regular	Implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción del personal.	≥50% pero <75%
Bueno	Existe un adecuado clima laboral, favorable al funcionamiento de la Institución, por lo que no se requieren medidas adicionales.	≥75%

6. RESULTADOS OBTENIDOS

Resultado por categoría.

Los resultados obtenidos de 42 encuestas

Los resultados obtenidos de 42 encuestas

Resultado General: **75.2% BUENO**

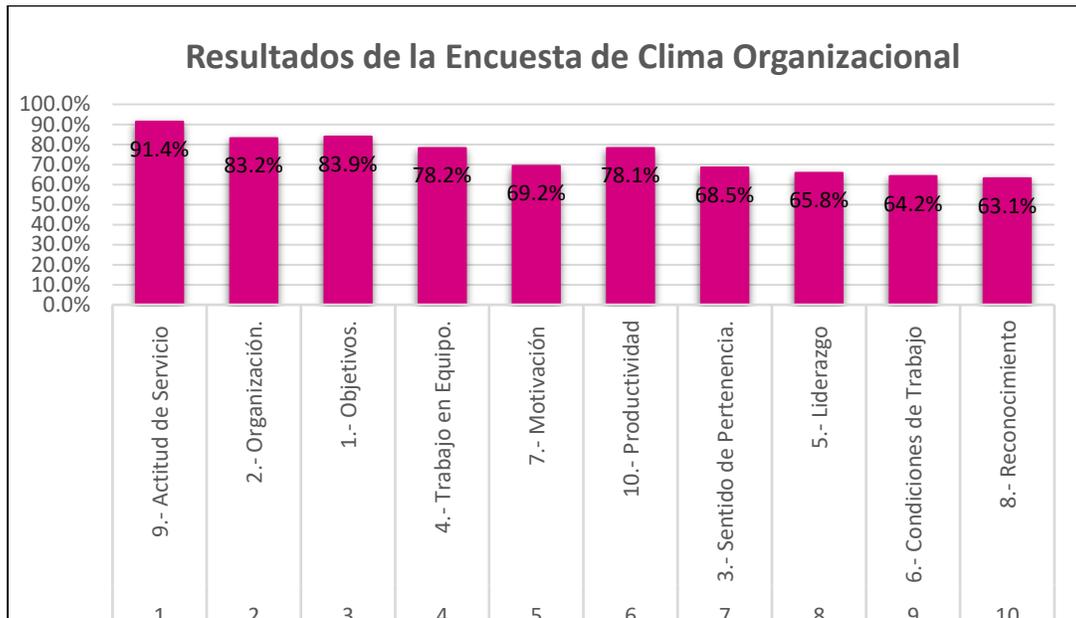
Resultado General: **74.6% REGULAR**

SEPTIEMBRE 2024

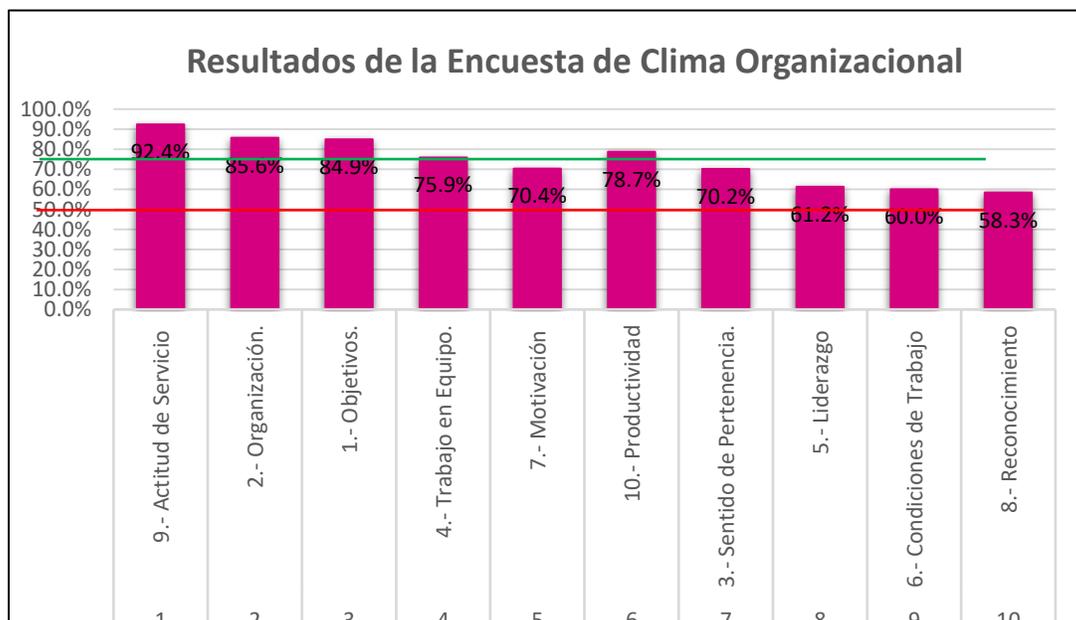
MARZO 2025

No	Categoría	Dto. 01	Dto. 2	Calificación General	Resultado	Dto. 01	Dto. 2	Calificación General	Resultado
1	Objetivos	92.7%	77.8%	86.3%	Bueno	84.9%	82.2%	83.9%	Bueno
2	Organización	91.1%	78.5%	85.7%	Bueno	85.6%	78.8%	83.2%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	79.2%	57.8%	70.0%	Regular	70.2%	65.3%	68.5%	Regular
4	Trabajo en Equipo	86.0%	75.6%	81.5%	Bueno	75.9%	82.3%	78.2%	Bueno
5	Liderazgo	68.9%	59.3%	64.8%	Regular	61.2%	74.0%	65.8%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	70.3%	64.1%	67.7%	Regular	60.0%	71.7%	64.2%	Regular
7	Motivación	77.4%	60.2%	70.0%	Regular	70.4%	67.2%	69.2%	Regular
8	Reconocimiento	64.6%	47.9%	57.4%	Regular	58.3%	71.7%	63.1%	Regular
9	Actitud de Servicio	96.9%	83.0%	90.9%	Bueno	92.4%	89.6%	91.4%	Bueno
10	Productividad	91.0%	70.1%	78.0%	Bueno	78.7%	77.1%	78.1%	Bueno

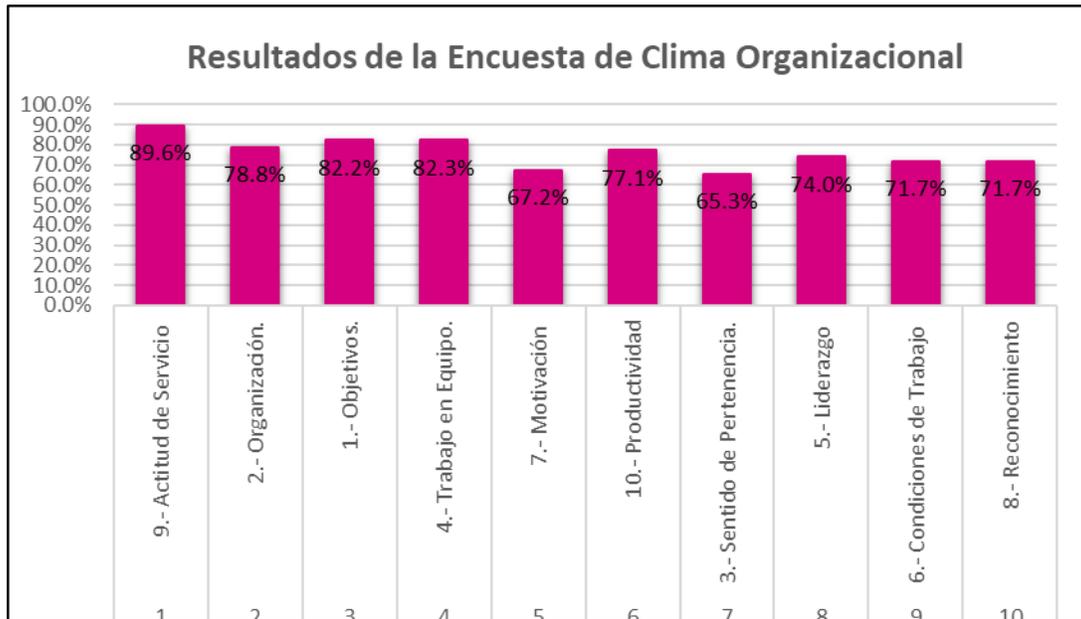
Gráfica de resultados en el estado por categoría.



Gráfica de resultados por categoría correspondiente a los MAC del Distrito 1.



Gráfica de resultados por categoría correspondiente a los MAC del Distrito 2.



Comentarios y/o propuestas personales más relevantes de los participantes:

- El vocal tiene criterios muy personales al momento de evaluar al personal, tomar en cuenta los derechos de los empleados del módulo ya que el ciudadano siempre tiene la razón, aunque el personal se base en el Manual.
- No dar los premios de metas individuales en evaluación a allegados a la jefa inmediata de módulos y vocales de distrito cuando el punto de evaluación extra no se deja claro cómo se evalúa. Es mejor que este tipo de premios los otorgue el comité de evaluación de la JLE con una nueva medida de evaluación extra a la que tenemos. Ya que ellos al no tener tanto contacto con nosotros, ESPERO no muestren favoritismos.
- Homologar el sueldo al de plaza presupuestal ya que no se ha cambiado.
- Incluir más a los compañeros que llevan muchos años en el instituto.
- Dejar que los compañeros saquen presupuesto y su propia propuesta de alguna actividad deportiva o recreativa. Algo que a todos los módulos y empleados de plaza les interese. Ya que algunas veces solo llegan con la invitación a un partido de softbol o futbol y son deportes que no a todos les gusta, debe ser más mixto para mujeres y que sea votado por todos ya que el presupuesto ya nos incluye en ese tipo de actividades. Que en esa votación solo la contesten las personas que realmente asistirán al evento para sacar un presupuesto más acertado.
- Que en las auditorías internas dejen de ser tan pesados los evaluadores del instituto y después de que pase la auditoría externa recibamos la felicitación o un incentivo por lo que cada año hacemos para mantenerles esa certificación al INE. Todo año nos meten



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
BAJA CALIFORNIA SUR
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL**

estrés en estudiar para la auditoría y cuando termina ni las gracias nos dan. Y sobre todo que se califique a todos los módulos. Van 3 auditorías externas y las dejan concentradas en La Paz. El SGC califica a todos los módulos y debe ser equilibrado, casi siempre le toca la evaluación al distrito 1 y sobre todo a La Paz, guarden presupuesto para la gasolina del traslado del auditor/a externo a otra ciudad.

- Considero que es muy importante un estímulo económico.
- Que en las contingencias de huracanes sean solidarios en levantar caso CAU a tiempo y no cuando los arroyos ya están corriendo y el personal ya no puede llegar a su casa, mientras que demás personal que no son de módulo están en su casa resguardados.
- Se le da las gracias a quien haya tomado la decisión de dividir al personal de módulos los días de cierre por horarios prolongados que se determinan a nivel nacional. A los Vocales de la JLE que cada cierre de actualización nos trae algo de azúcar en refresco y dulces para aguantar la larga jornada. A la Ing. Sinia Ramos cuando nos regaló un pastel a personal de módulos en uno de los círculos de calidad. Al Lic. Marco Antonio Maciel cuando se daba sus vueltas a los módulos en etapa de reimpresión a sabiendas de que estábamos solos y preguntaba cómo estábamos y que se ofrezca. Al Lic. Ricardo Méndez cuando nos trajo comida en los días anteriores al cierre. Sabemos que salió de sus bolsillos y de su tiempo libre y es un gesto amable que la vocalía de registro federal de electores distrital debería de aprender.
- Aun cuando el instituto ya basifico al personal de los módulos de atención ciudadana, los sueldos que tenemos el personal operativo aun es bajo ya que las responsabilidades, cargas de trabajo, estrés laboral que tenemos son muy altos espero tomen en cuenta nuestros comentarios.
- En periodo de elección siempre recibimos una gratificación por los tiempos extras que trabajamos. En esta ocasión no ha llegado, y no se nos garantiza que llegara, y esa cuestión me hace pensar que nuestra labor no es realmente importante ni merecedora.
- Mejoras en los sueldos.
- Avisar con tiempo las actividades que se vayan a realizar ya qué hay personas que tenemos responsabilidades saliendo del horario laboral a las cuales nos tenemos que sincronizar para no fallar en nuestras otras responsabilidades.
- Poner más atención al mantenimiento de los equipos de cómputos ya qué hay algunos que si los mueves tantito se apagan.
- Tener alguna bonificación para el desempeño que se ejerce en los módulos ya que no hay motivación en esa parte.
- Verificar las convivencias que se tienen dentro de los módulos tanto con los OET como con los RM.
- Como personal de MAC no tenemos estímulo para incrementar la productividad, pero sí tenemos la presión de cumplir con los objetivos que nos marca el SGC.
- Sigue faltando el reconocimiento de logros, nos pide resultados y dar un servicio de calidad, pero no se nos ha reconocido el esfuerzo y el compromiso que otorgamos. se podría brindar premios o recompensas, como bonos, regalos o tiempo libre.
- Se necesita reconocimiento para el personal, que cada día, durante los 365 días del año, trabaja para brindar un servicio de calidad, en base a los cursos que se nos imparten (SGC), que son importantes para el buen funcionamiento de la institución; pero igualmente se necesita incentivar al personal mejorando sus necesidades, ya que al tener

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

una certificación donde se nos evalúa año con año y al lograr las metas establecidas; implica que también se vea reflejado hacia el personal en los aspectos económicos (incremento salarial), aspectos de auto reconocimiento, confianza, respeto, éxito (Pirámide De Maslow); ya que mientras dichas necesidades, no sean satisfechas persistir la insatisfacción y el descontento de quienes trabajamos y laboramos en la institución; se necesita satisfacer las necesidades fisiológicas, Seguridad, Afiliación y Reconocimiento para lograr con ello mejorar el ambiente en el que se labora.

- Más compromiso y compañerismo, así como más empatía con los ciudadanos.
- Se propone estímulos económicos por desempeño, así como un seguro de riesgo de trabajo a funcionarios de módulos móviles por el riesgo de tomar carretera diariamente. falta mejorar los procedimientos y lineamientos que delimiten las obligaciones de los servicios auxiliares (mantenimiento de vehículos, tareas administrativas, etc) que las tareas que sean notificadas después de la hora de salida se consideren para el día siguiente y mejoras en las remuneraciones y prestaciones económicas. respeto y tolerancia en periodos vacacionales y la asignación de las mismas con una mayor flexibilidad.
- No puedo decir lo que pienso porque se me toma como una persona conflictiva, tampoco se me reconoce mi esfuerzo en el trabajo aun teniendo pruebas de ello, doy mi mayor esfuerzo y dedicación y aun así no se me reconoce.
- Suban el salario de los trabajadores del módulo, sigue siendo el mismo sueldo de hace más de 5 años, de nada sirve tener la base si el sueldo no ha subido y los gastos si. Vivimos en un lugar donde la vida es cara, a diferencia de otros estados de la república donde todo está más barato.
- Tratar de resolver lo más rápido posibles situaciones que pasan en los módulos y no poner tantas trabas para soltar ese recurso que es de gran relevancia.
- Ocupamos arreglen el baño y los escritorios saludos.

7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **97.56 %** de participación.

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (91.4%)**, Dto. 1 (92.4%) y Dto. 2 (89.6%): Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Objetivos (83.9%)**, Dto. 1 (84.9%) y Dto. 2 (82.2%): Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Organización (83.2%)**, Dto. 1 (85.6%) y Dto. 2 (78.8%): Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- **Trabajo en equipo (78.2%)**, Dto. 1 (75.9%) y Dto. 2 (82.3%): Se percibe una buena comunicación con los funcionarios de Módulos respecto a las instrucciones para mejorar el desempeño de sus funciones.
- **Productividad (78.1%)**, Dto. 1 (78.7%) y Dto. 2 (77.1%): Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.

Los temas más bajos son:

- **Motivación (69.2%)**, Dto. 1 (70.4%) y Dto. 2 (67.2%): Los funcionarios se sienten motivados para la realización de sus actividades.
- **Sentido de Pertenencia (68.5%)**, Dto. 1 (70.2%) y Dto. 2 (65.3%): Los funcionarios no se identifican plenamente dentro de la institución al no ser considerados en actividades que les permitan sentirse orgullosos de formar parte del instituto.
- **Liderazgo (65.8%)**, Dto. 1 (61.2%) y Dto. 2 (74.0%): Los funcionarios perciben una falta de liderazgo en la entidad, lo que no ayuda en las gestiones necesarias para contribuir en la mejora y calidad del servicio que se brinda.
- **Condiciones de trabajo (64.2%)**, Dto. 1 (60.0%) y Dto. 2 (71.7%): Los funcionarios perciben que se deben mejorar sus condiciones de trabajo que permiten desarrollar sus actividades de mejor manera.
- **Reconocimiento (63.1%)**, Dto. 01 (58.3%) y Dto. 2 (71.7%): En este sentido los funcionarios esperan un mayor reconocimiento en cuanto a días de descanso para ocasiones especiales como los cumpleaños, así como días de descanso por los días trabajados en fin de semana y mayores estímulos por el trabajo desempeñado.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

A continuación, se presenta un plan de trabajo para la atención de las categorías que resultaron evaluadas de forma regular:

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Elaborar un plan para determinar las necesidades de equipo de cómputo y periféricos susceptible de ser adquirido por las juntas ejecutivas de la entidad.	VRFED, Coordinadores.	Computadora	Plan de atención de necesidades	10/04/2025	30/04/2025
2	Ejecutar el plan de atención a necesidades de MAC.	VRFED, Coordinadores.	Recursos Financieros, Materiales y Computadoras	Reporte mensual	01/07/2025	31/12/2025
3	Elaborar una encuesta para determinar las necesidades de capacitación tendientes a mejorar el clima laboral.	VRFED, Coordinadores.	Google Form, Computadora.	Reporte de resultados	02/05/2025	15/05/2025
4	Gestionar capacitaciones virtuales o presenciales a personal de Módulos de Atención Ciudadana, Vocales del RFE y Coordinadores del SGC, respecto a la creación de ambientes favorables que permitan mejorar el Clima Organizacional.	Coordinadores, Alta Dirección, VRFED, VED.	Equipo de Cómputo Recurso Espacio para llevar a cabo las capacitaciones	Plan de trabajo y temas a tratar. Fotografías. Informes de seguimiento. Encuesta de satisfacción al término de cada capacitación	20/05/2025	28/02/2026

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

9. ANEXOS

Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

A continuación, se presenta la Encuesta de Clima Organizacional conformada por 45 puntos divididos en 10 categorías.

Categoría	Puntos
Objetivos	1.- Los objetivos de mi puesto están claramente definidos.
	2.- Al incorporarme a mi puesto me definieron claramente cuáles son los objetivos de mi trabajo:
	3.- Generalmente mi equipo de trabajo cumple con los objetivos:
Organización	4.- Me informaron acerca de las funciones de mi puesto:
	5.- Son claras mis responsabilidades en el trabajo:
	6.- Mi equipo de trabajo conoce perfectamente sus responsabilidades:
	7.- Conozco el organigrama del SGC:
Sentido de Pertenencia	8.- El Instituto fomenta una relación sólida de integración y pertenencia:
	9.- Me siento orgulloso de ser parte del Instituto:
	10.- Pienso permanecer en el Instituto por un largo plazo:
	11.- El Instituto se interesa por hacerme sentir parte de él:
	12.- Me siento identificado con la cultura y valores del Instituto:
Trabajo en Equipo	13.- Mis compañeros cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo:
	14.- Existe una retroalimentación sana y constructiva en nuestro equipo de trabajo:
	15.- En nuestro equipo de trabajo existen normas que se cumplen y respetan:

Categoría	Puntos
	16.- Si tengo problemas en mi trabajo, puedo contar con mis compañeros:
	17.- En mi equipo de trabajo existe una competencia sana y positiva:
Liderazgo	18.- Mi jefe se interesa por escuchar mis opiniones:
	19.- Mi jefe reconoce mi aportación cuando logro un buen resultado:
	20.- Mi jefe dedica tiempo para mi crecimiento personal y profesional:
	21.- Mi jefe me trata con dignidad y respeto:
	22.- Yo puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con algo:
	23.- Se me informa a tiempo de los cambios que hay en la operación del servicio:
	24.- Mi jefe comunica a tiempo lo necesario para hacer bien mi trabajo:
Condiciones de Trabajo	25.- Considero que las instalaciones de mi área de trabajo se encuentran en buen estado:
	26.- Mi espacio de trabajo está libre de accidentes:
	27.- Mi área de trabajo está libre de riesgos para mi salud:
	28.- El módulo cuenta con botiquín de primeros auxilios para atender alguna emergencia:
	29.- Mi espacio de trabajo cuenta con las condiciones ambientales necesarias para el buen desempeño de mis tareas (iluminación, nivel de ruido, temperatura):
	30.- Cuento con los equipos y herramientas de trabajo necesarios para la realización de mis actividades:

Categoría	Puntos
Motivación	31.- Me siento motivado por dar el máximo esfuerzo en mi trabajo:
	32.- Considero que hay oportunidades para crecer en el Instituto:
	33.- Estoy a gusto con el trabajo que realizo:
Reconocimiento	34.- En nuestro módulo y/o Distrito el personal de alto desempeño es reconocido:
	35.- Me siento valorado por mi jefe:
	36.- Cuando tengo alto desempeño en mi trabajo, mi jefe lo reconoce con una felicitación:
	37.- Mi esfuerzo es valorado y reconocido por mis compañeros:
Actitud de Servicio	38.- La actitud de servicio es una característica del personal de los Módulos de Atención Ciudadana:
	39.- El alto nivel de compromiso con nuestra Ciudadanía es resultado de nuestra actitud de servicio:
	40.- Si cometo algún error, lo resuelvo y soluciono en el tiempo deseado:
	41.- Preguntamos a la Ciudadanía si está o no satisfecha con nuestro servicio:
Productividad	42.- En nuestro equipo de trabajo hemos logrado optimizar los recursos, siendo más productivos:
	43.- En mi módulo contamos con indicadores para medir la productividad:
	44.- Existe un compromiso evidente de los funcionarios por trabajar con productividad:
	45.-El Instituto nos estimula a incrementar la productividad:
La siguiente pregunta es opcional	Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar el clima organizacional.