



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

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha del informe: 14 de marzo del 2024

Periodo: 2024

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN 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 EVALUACIÓN 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 EVALUACIÓN 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	23	23
02	18	18
Total	41	41

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

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

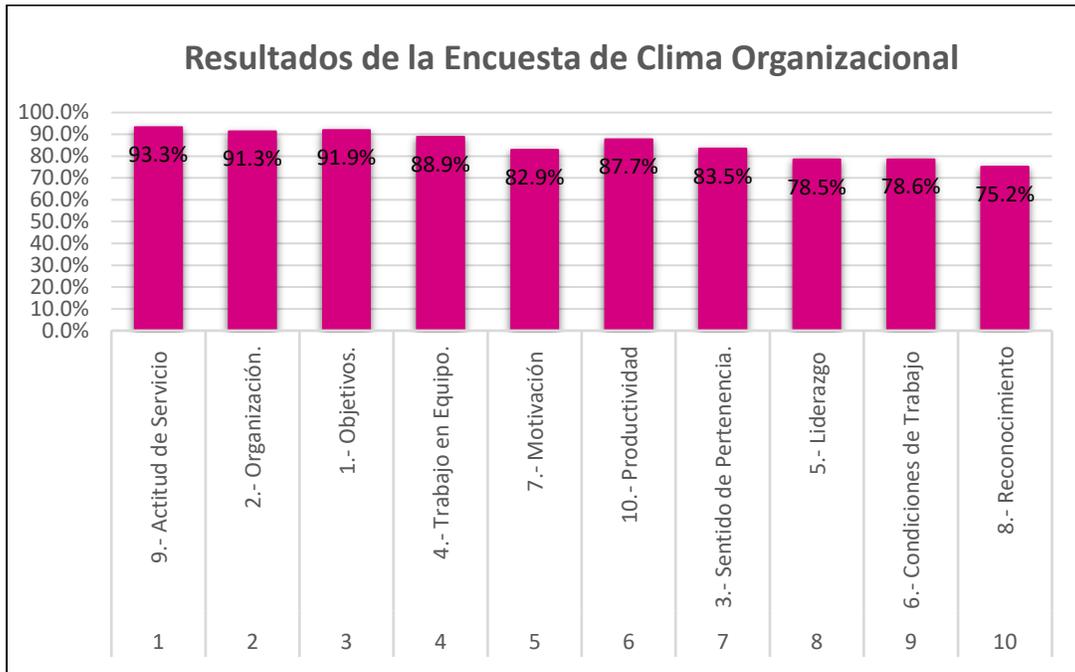
Los resultados obtenidos de 41 encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 85.2% BUENO

Resultado por categoría.

No	Categoría	Dto. 01	Dto. 2	Calificación	Resultado
1	Objetivos	94.2%	88.9%	91.9%	Bueno
2	Organización	93.8%	88.2%	91.3%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	89.1%	76.4%	83.5%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	89.3%	88.3%	88.9%	Bueno
5	Liderazgo	78.6%	78.4%	78.5%	Bueno
6	Condiciones de Trabajo	78.1%	79.2%	78.6%	Bueno
7	Motivación	88.0%	76.4%	82.9%	Bueno
8	Reconocimiento	74.7%	75.7%	75.2%	Bueno
9	Actitud de Servicio	95.4%	90.6%	93.3%	Bueno
10	Productividad	91.0%	83.3%	87.7%	Bueno

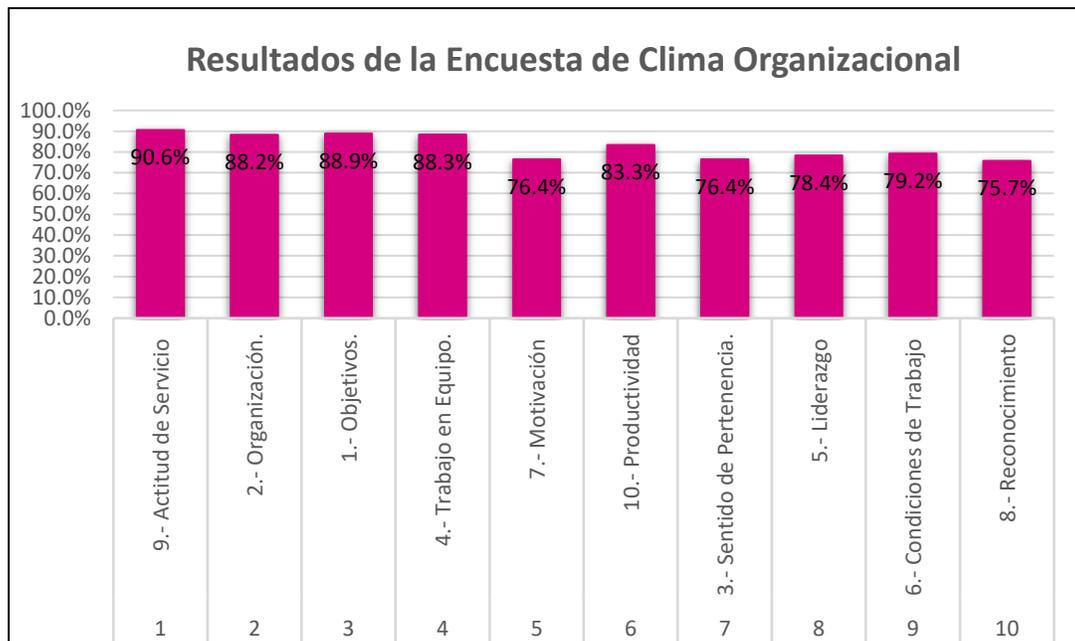
Gráfica de resultados en el estado por categoría de mayor a menor calificación.



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



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



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

- *Otorgar el día de descanso cuando sea el cumpleaños del trabajador.*
- *Que haya más empatía de parte de alta dirección.*
- *Que los cursos y capacitaciones se lleven en horario laboral, no en días de descanso. Que los días se respeten, si se trabaja en sábado y domingo que se compensen esos dos días entre semanas. Necesitamos descansar, para poder atender otros compromisos fuera del trabajo.*
- *Más estimulaciones para todo el personal de los MAC. Gracias.*
- *Estoy muy contenta de pertenecer al instituto. Solo agregar que ayudaría un estímulo a los/las trabajadoras que superen la productividad o que hagan mejor su trabajo.*
- *Tener cursos.*

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

7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **100 %** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **41** personas.

La tendencia de cómo se calificó el clima organizacional es **favorable y positivo**, sin embargo, se reflejan áreas de oportunidad que se deberán de considerar para la mejora.

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (93.3%)**, Dto. 1 (95.4%) y Dto. 2 (90.6%): Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Objetivos (91.9%)**, Dto. 1 (94.2%) y Dto. 2 (88.9%): Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Organización (91.3%)**, Dto. 1 (93.8%) y Dto. 2 (88.2%): Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Trabajo en equipo (88.9%)**, Dto. 1 (99.3%) y Dto. 2 (88.3%): Los funcionarios se identifican con la cultura del Instituto, se han integrado adecuadamente a sus actividades y se sienten orgullosos de formar parte del instituto.
- **Productividad (87.7%)**, Dto. 1 (91.0%) y Dto. 2 (83.3%): Los funcionarios se sienten motivados para la realización de sus actividades.
- **Sentido de Pertenencia (83.5%)**, Dto. 1 (89.1%) y Dto. 2 (76.4%): Los funcionarios consideran que existe liderazgo en la entidad, se realizan las gestiones necesarias para contribuir en la mejora y calidad del servicio que se brinda y se motiva al personal.
- **Motivación (82.9%)**, Dto. 1 (88.0%) y Dto. 2 (76.4%): Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Condiciones de trabajo (78.6%)**, Dto. 1 (78.1%) y Dto. 2 (79.2%): Los funcionarios perciben una mejoría en las condiciones de trabajo que permiten desarrollar sus actividades de mejor manera.

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

Los temas con evaluación más baja son:

- **Liderazgo (78.5%)**, Dto. 1 (78.6%) y Dto. 2 (78.4%): se requiere mejorar la comunicación con los funcionarios de Módulos respecto a las instrucciones para mejorar el desempeño de sus funciones.
- **Reconocimiento (75.2%)**, Dto. 01 (74.7%) y Dto. 2 (75.7%): 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.

8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

Al tener una calificación arriba del 75% que se califica como “Bueno”, no se contemplan acciones de intervención. Sin embargo, es importante señalar que se deben mantener las acciones implementadas que han logrado dicho resultado, y tener atención en los temas con las evaluaciones más bajas para evitar caer en un resultado no favorable.

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:

Categoría	Puntos
	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 el:
	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:
	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:

Categoría	Puntos
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:
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:



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

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	Puntos
	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.