



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: 30 de septiembre de 2024

Periodo: MARZO A AGOSTO 2024

	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	24
02	18	18
Total	43	42

Por un error involuntario un funcionario del Distrito 01 no participó en la encuesta, por esa razón se refleja una encuesta menos que el número de funcionarios.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION 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

Resultado por categoría.

Los resultados obtenidos de 41 encuestas

Los resultados obtenidos de 42 encuestas

Resultado General:	85.2%	BUENO
--------------------	--------------	--------------

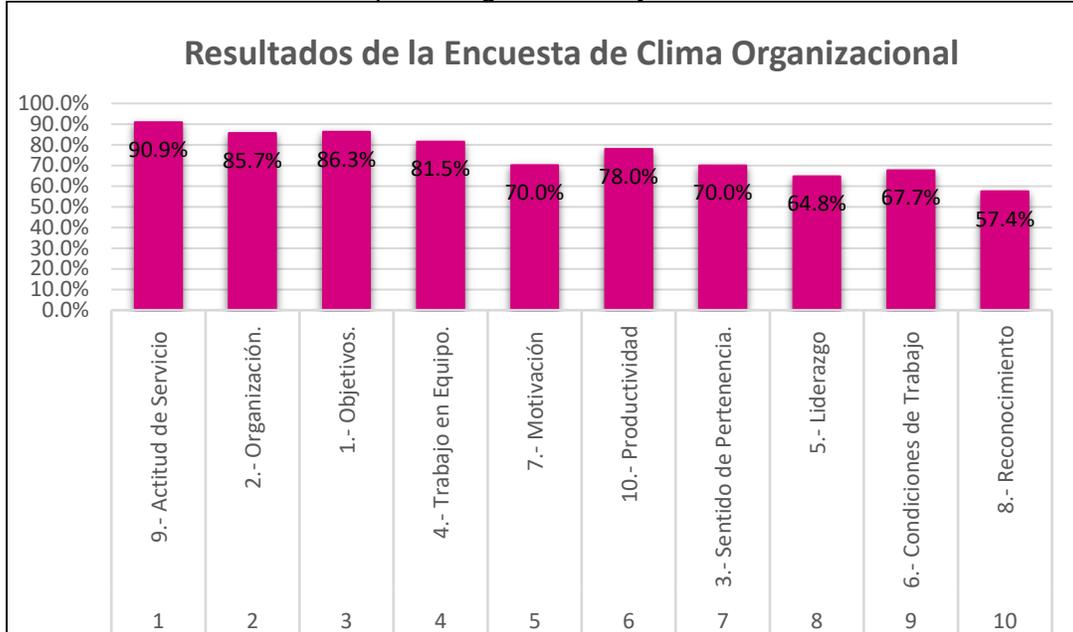
Resultado General:	75.2.2%	BUENO
--------------------	----------------	--------------

PRIMER SEMESTRE 2024

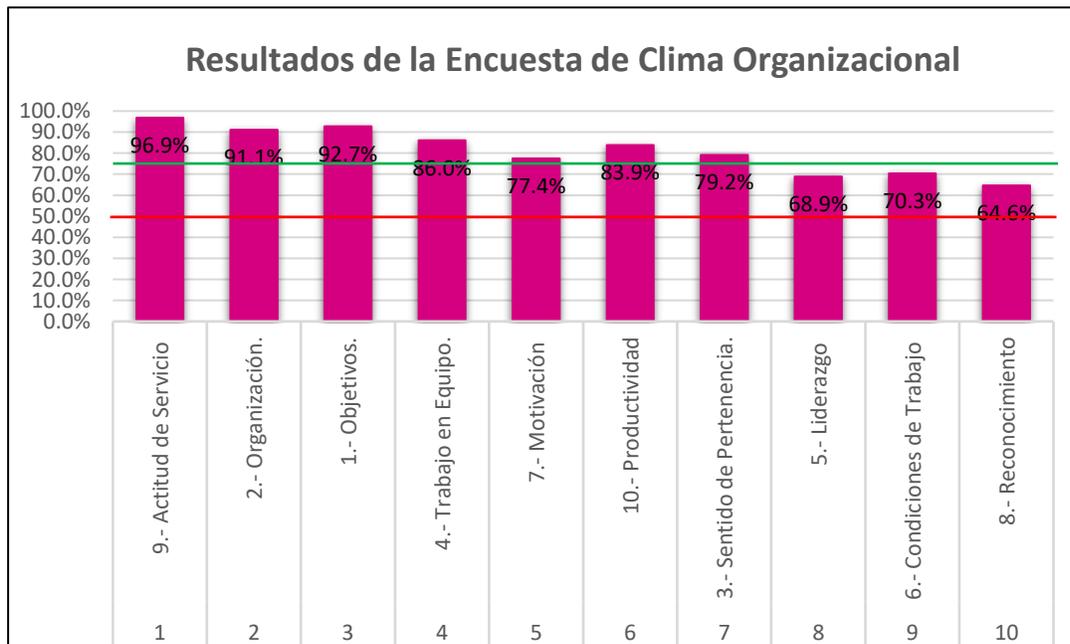
PRIMER SEMESTRE 2024

No	Categoría	Dto. 01	Dto. 2	Calificación General	Resultado	Dto. 01	Dto. 2	Calificación General	Resultado
1	Objetivos	94.2%	88.9%	91.9%	Bueno	92.7%	77.8%	86.3%	Bueno
2	Organización	93.8%	88.2%	91.3%	Bueno	91.1%	78.5%	85.7%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	89.1%	76.4%	83.5%	Bueno	79.2%	57.8%	70.0%	Regular
4	Trabajo en Equipo	89.3%	88.3%	88.9%	Bueno	86.0%	75.6%	81.5%	Bueno
5	Liderazgo	78.6%	78.4%	78.5%	Bueno	68.9%	59.3%	64.8%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	78.1%	79.2%	78.6%	Bueno	70.3%	64.1%	67.7%	Regular
7	Motivación	88.0%	76.4%	82.9%	Bueno	77.4%	60.2%	70.0%	Regular
8	Reconocimiento	74.7%	75.7%	75.2%	Bueno	64.6%	47.9%	57.4%	Regular
9	Actitud de Servicio	95.4%	90.6%	93.3%	Bueno	96.9%	83.0%	90.9%	Bueno
10	Productividad	91.0%	83.3%	87.7%	Bueno	91.0%	70.1%	78.0%	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.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p style="text-align: center;">INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</p>

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

- *Ocupamos que los aires tengan mantenimiento*
- *Falta estímulos a los funcionarios de Modulo*
- *Ayudaría crear incentivos para las y los funcionarios que tengan más productividad*
- *Reconocer el trabajo de los buenos funcionarios no de los flojos*
- *Exceso de Horas de Trabajo: Durante procesos electorales, se han trabajado más de 11 horas diarias, excediendo el límite constitucional. Liderazgo. Sentimiento de no ser representados por el RM, quien muestra pasividad agresiva y carece de flexibilidad y apoyo en derechos laborales y operatividad. Condiciones de Trabajo: Prohibición del uso del celular para tareas laborales y la negación de pausas para beber agua o café. Solicitud de aumento salarial acorde a vida cara, el lugar donde vivimos es uno de los más caros del país, no alcanza el dinero de la quincena. No respetan la hora de salida del personal de módulo.*
- *Mayor remuneración económica y mejores instalaciones.*
- *Hacer reuniones con todos los funcionarios*
- *Falta motivación, solo incrementan las actividades sin ninguna recompensa*

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 **42** personas.

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (90.9%)**, Dto. 1 (96.9%) y Dto. 2 (83.0%): Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Objetivos (96.3%)**, Dto. 1 (92.7%) y Dto. 2 (77.8%): Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Organización (85.7%)**, Dto. 1 (91.1%) y Dto. 2 (78.5%): Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.

	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 (81.5%)**, Dto. 1 (86.0%) y Dto. 2 (75.6%): 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 (78.0%)**, Dto. 1 (91.0%) y Dto. 2 (70.1%): Los funcionarios se sienten motivados para la realización de sus actividades.

Los temas más bajos son:

- **Sentido de Pertenencia (70.0%)**, Dto. 1 (79.2%) y Dto. 2 (57.8%): Los funcionarios consideran que no se perciben parte del instituto debido a la falta de reconocimiento y retribución económica de acuerdo con la zona económica de vida cara.
- **Motivación (70.0%)**, Dto. 1 (77.4%) y Dto. 2 (60.2%): Los funcionarios consideran que la retribución del salario no es el adecuado, que se incrementan las cargas de trabajo por los Procesos Electorales y el salario continúa siendo el mismo.
- **Condiciones de trabajo (67.7%)**, Dto. 1 (70.3%) y Dto. 2 (64.1%): Los funcionarios perciben la necesidad de mejorar el clima al interior de los módulos con la instalación de aires acondicionados funcionales.
- **Liderazgo (64.8%)**, Dto. 1 (68.9%) y Dto. 2 (59.3%): En este sentido los funcionarios manifiestan la necesidad de mejorar la comunicación con sus superiores inmediatos y una mayor flexibilidad.
- **Reconocimiento (57.4%)**, Dto. 01 (64.6%) y Dto. 2 (47.9%): Los funcionarios esperan un mayor reconocimiento y 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	Reunión de trabajo con personal de módulos, en donde la Jefatura de Recursos Humanos de la JLE en la entidad, de a conocer a los funcionarios de Módulos sus derechos y obligaciones al ser parte del personal de Rama Administrativa.	Coordinación Administrativa JLE	Computadora TEAMS	Convocatoria Grabación de reunión Minuta	31/01/2025	28/02/2025
2	Elaborar un Formulario en Google Form en donde puedan expresar las necesidades que se tienen en cada módulo y en base a las respuestas atender lo que se encuentre en el ámbito de competencia de las juntas distritales y la junta local	Vocalías del RFE Distritales y Locales	Computadora Formulario Recurso presupuestario	Correos Formulario en Google Form Resultados de cuestionario Seguimiento a necesidades	08/01/2025	Previo a la nueva encuesta de clima organizacional

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

3	Reunión de sensibilización con personal de MAC, en donde se reitera el tema de la pertenencia hacia el instituto.	Alta Dirección Coordinadores del SGC Vocales Ejecutivos y del RFE Distritales	Computadora Teams	Convocatoria Grabación de reunión Minuta	31/01/2025	28/02/2025
4	Entregar reconocimientos impresos, los cuales se entregarán cada trimestre, por alcanzar las categorías de: puntualidad, imagen, productividad. Si se trata de funcionarios que se encuentren en las localidades foráneas se llevara a cabo a través de la plataforma Teams.	Vocales Ejecutivos y del RFE Distritales	Computadora Teams	Grabación de reunión Minuta	24 al 28/03/2025	23 al 27/06/2025

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:

Categoría	Puntos
	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:
	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:

Categoría	Puntos
	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:
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:



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

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	Puntos
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.