



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: 20 de febrero del  
2023

Periodo: 2023



## Índice

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

## 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 ítems 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.
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

Distritos de la Entidad	Número de funcionarios de MAC	Encuestas Aplicadas
01	23	32
02	20	26
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>58</b>

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Nivel de satisfacción del personal	Acciones a implementar	Calificación
<b>Malo</b>	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%
<b>Regular</b>	Implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción del personal.	≥50% pero <75%
<b>Bueno</b>	Existe un adecuado clima laboral, favorable al funcionamiento de la Institución, por lo que no se requieren medidas adicionales.	≥75%

## 6. RESULTADOS OBTENIDOS

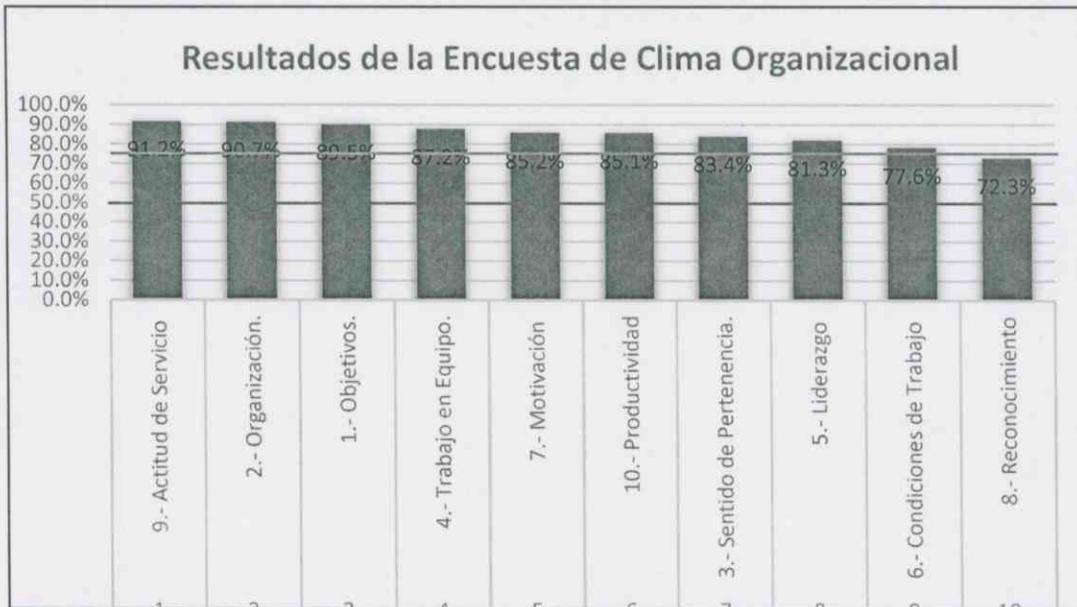
Los resultados obtenidos de 58 encuestas aplicadas es el siguiente:

**Resultado General: 84.3% BUENO**

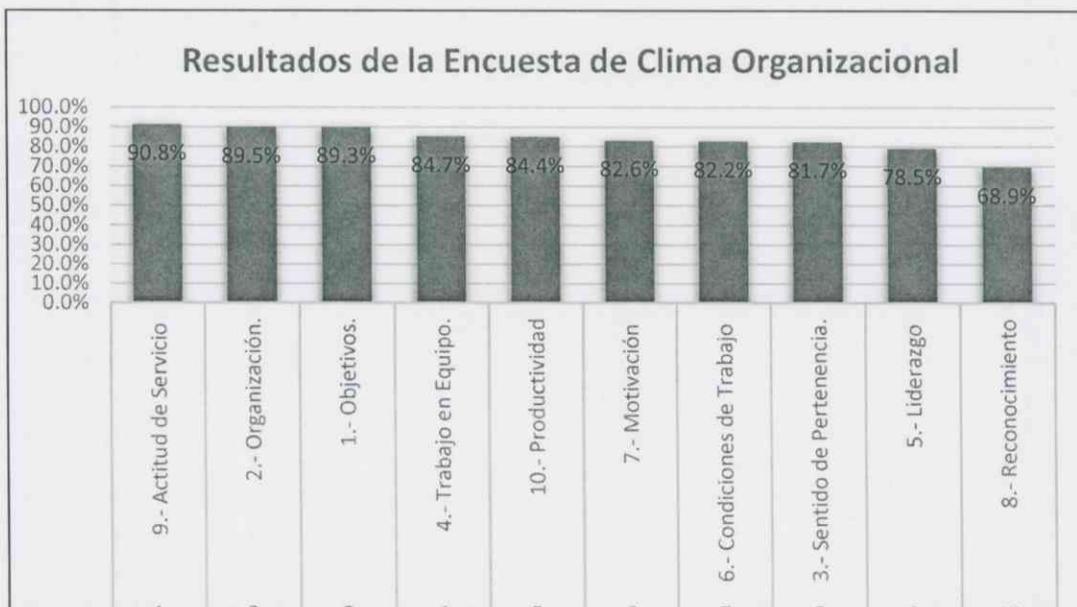
Resultado por categoría.

No	Categoría	Dto. 01	Dto. 2	Calificación	Resultado
1	Objetivos	89.3%	89.7%	89.5%	Bueno
2	Organización	89.5%	92.3%	90.7%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	81.7%	85.4%	83.4%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	84.7%	90.2%	87.2%	Bueno
5	Liderazgo	78.5%	84.9%	81.3%	Bueno
6	Condiciones de Trabajo	82.2%	72.0%	77.6%	Bueno
7	Motivación	82.6%	88.5%	85.2%	Bueno
8	Reconocimiento	68.9%	76.4%	72.3%	Regular
9	Actitud de Servicio	90.8%	91.6%	91.2%	Bueno
10	Productividad	84.4%	86.1%	85.1%	Bueno

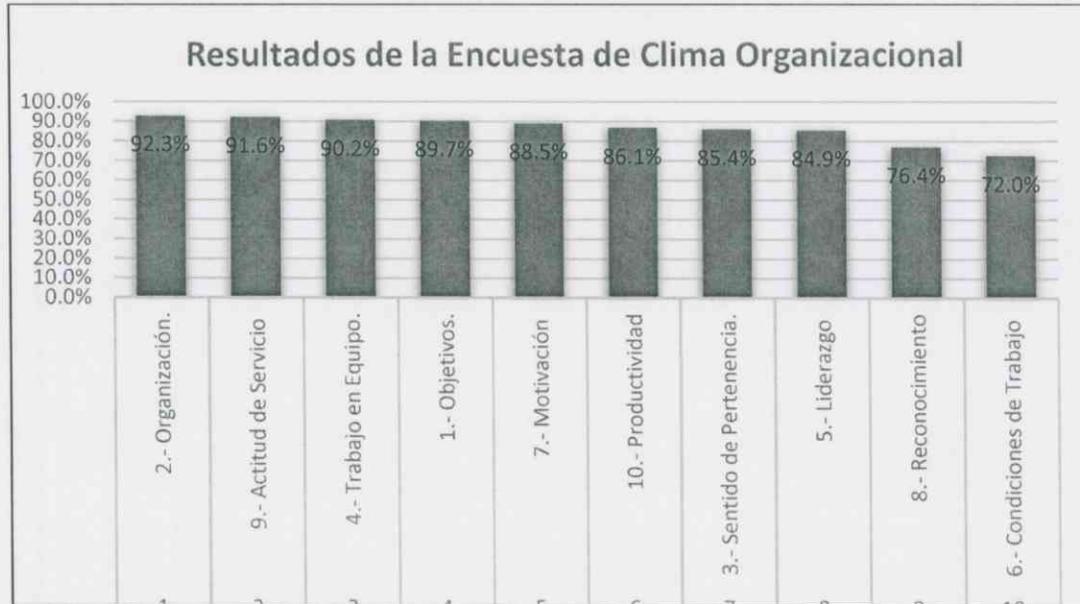
Gráfica de resultados en el estado por categoría de mayor a menor calificación.



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:**

No se recibieron comentarios en la encuesta

**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 **58** 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 (91.2%)**, Dto. 1 (90.8%) y Dto. 2 (91.6%): Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (90.7%)**, Dto. 1 (89.5%) y Dto. 2 (92.3%): Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.

- **Objetivos (89.5%)**, Dto. 1 (89.3%) y Dto. 2 (89.7%): Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Trabajo en equipo (87.2%)**, Dto. 1 (84.7%) y Dto. 2 (90.2%): 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.
- **Motivación (85.2%)**, Dto. 1 (82.6%) y Dto. 2 (88.5%): Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Productividad (85.1%)**, Dto. 1 (84.4%) y Dto. 2 (86.1%): Los funcionarios se sienten motivados para la realización de sus actividades.
- **Sentido de Pertenencia (83.4%)**, Dto. 1 (81.7%) y Dto. 2 (85.4%): 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.
- **Liderazgo (81.3%)**, Dto. 1 (78.5%) y Dto. 2 (84.9%): Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.

Los temas más bajos son:

- **Condiciones de trabajo (77.6%)**, Dto. 1 (82.2%) y Dto. 2 (72.0%): En el caso del Distrito 1, los funcionarios consideran que se necesitan mejoras a sus condiciones laborales y en el Distrito 2, consideran que cuentan con las condiciones y herramientas necesarias para la realización de sus actividades.
- **Reconocimiento (72.3%)**, Dto. 01 (68.9%) y Dto. 2 (76.4%): En el caso del Distrito 1, el personal considera que no se impulsa el reconocimiento al desempeño de los funcionarios ya que sienten que sus jefes no valoran el esfuerzo y las contribuciones que aportan; Por lo que hace al Distrito 2, en algunos casos, el personal considera que se impulsa el reconocimiento al desempeño de los funcionarios, en algunos otros casos, sienten que sus jefes no valoran el esfuerzo y las contribuciones que aportan.

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

## 8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

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

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Reconocer y difundir el desempeño sobresaliente de los funcionarios	VED y VRFED	Reunión de trabajo, Equipo de cómputo, Internet	Minuta de reunión, fotografías y/o correos	13/03/2023	31/07/2023
2	Asegurar de la correcta aplicación de la Cédula de Supervisión para dar atención y seguimiento a las <b>condiciones laborales</b> en los MAC.	VRFED	Equipo de cómputo, Internet	Correos electrónicos y cédulas de supervisión	06/03/2023	31/07/2023
3	Seguimiento a los resultados de las Cédula de Supervisión aplicadas en los MAC por los VRFED.	CSGC	Equipo de cómputo, Internet	Correos electrónicos y cédulas de supervisión	06/03/2023	15/12/2023

## 9. ANEXOS

### Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

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

Categoría	Ítems
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:

Categoría	Items
	6.- Mi equipo de trabajo conoce perfectamente sus responsabilidades:
	7.- Conozco el organigrama del SGC:
<b>Sentido de Pertenencia</b>	8.- El Instituto fomenta una relación solida 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 el:
	12.- Me siento identificado con la cultura y valores del Instituto:
<b>Trabajo en Equipo</b>	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:
<b>Liderazgo</b>	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:

Categoría	Items
	24.- Mi jefe comunica a tiempo lo necesario para hacer bien mi trabajo:
<b>Condiciones de Trabajo</b>	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:
<b>Motivación</b>	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:
<b>Reconocimiento</b>	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:
<b>Actitud de Servicio</b>	38.- La actitud de servicio es una característica del personal de los Módulos de Atención Ciudadana:

Categoría	Items
	<p>39.- El alto nivel de compromiso con nuestra Ciudadanía es resultado de nuestra actitud de servicio:</p> <p>40.- Si cometo algún error, lo resuelvo y soluciono en el tiempo deseado:</p> <p>41.- Preguntamos a la Ciudadanía si está o no satisfecha con nuestro servicio:</p>
<b>Productividad</b>	<p>42.- En nuestro equipo de trabajo hemos logrado optimizar los recursos, siendo más productivos:</p> <p>43.- En mi módulo contamos con indicadores para medir la productividad:</p> <p>44.- Existe un compromiso evidente de los funcionarios por trabajar con productividad:</p> <p>45.-El Instituto nos estimula a incrementar la productividad:</p>
<b>La siguiente pregunta es opcional</b>	<p>Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar el clima organizacional.</p>



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

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL

Elaboro:	Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad	• Lic. Vivien E. Galindo Gallardo	
		• Ing. Consuelo M. Aguilar Calderón	
		• Lic. Joel C. Martínez Manríquez	
Revisó y aprobó:	Alta Dirección		

Lic. Carlos Omar Arnaud Avilés  
E.D. de la Vocalía Ejecutiva de la Junta Local  
de Baja California Sur

Mtro. Juan Pablo Figueroa García  
Vocal Secretario de la Junta Local de Baja  
California Sur

Ing. Consuelo M. Aguilar Calderón  
E. D. de la Vocalía del Registro Federal de  
Electores de la Junta Local de Baja California  
Sur

Mtro. Benito Álvarez Ojinaga  
Coordinador Administrativo de la Junta  
Local de Baja California Sur