



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: 14 de agosto del 2023

Periodo: 2023

	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 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.

	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	23	23
02	20	21
Total	43	44

Por un error involuntario un funcionario del Distrito 02 duplicó su participación en la encuesta, por esa razón se refleja una encuesta más que el número de funcionarios.

	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

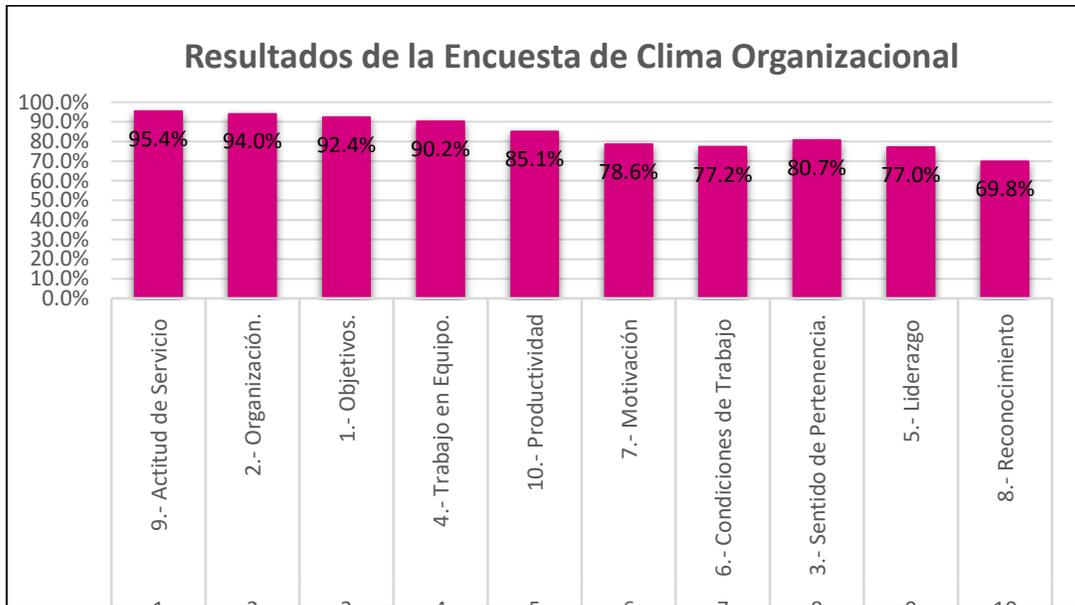
Los resultados obtenidos de 44 encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 82.7% BUENO

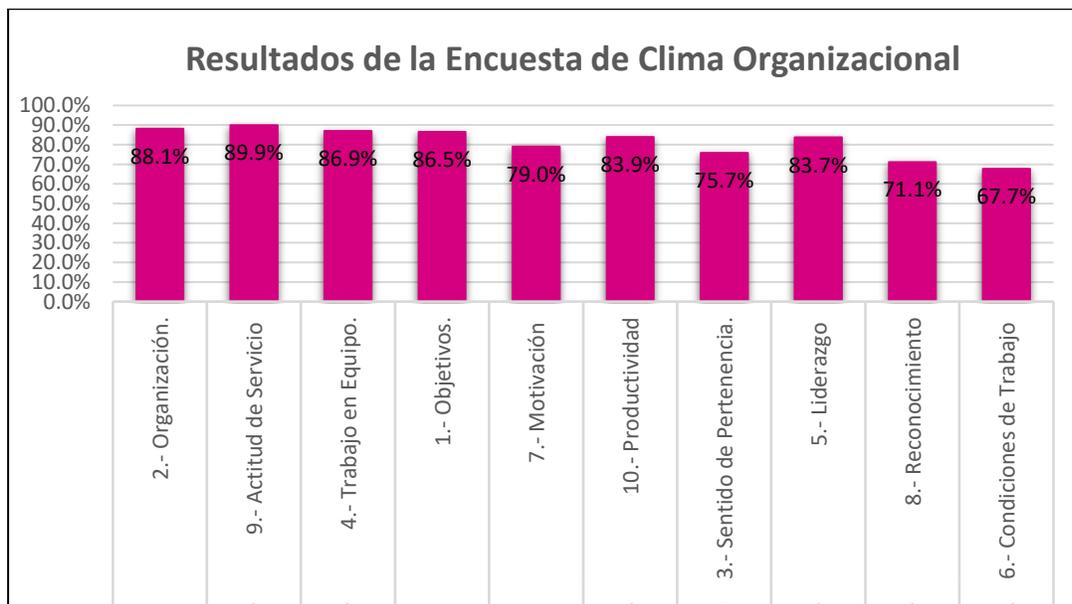
Resultado por categoría.

No	Categoría	Dto. 01	Dto. 2	Calificación	Resultado
1	Objetivos	92.4%	86.5%	89.6%	Bueno
2	Organización	94.0%	88.1%	91.2%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	80.7%	75.7%	78.3%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	90.2%	86.9%	88.6%	Bueno
5	Liderazgo	77.0%	83.7%	80.2%	Bueno
6	Condiciones de Trabajo	77.2%	67.7%	72.6%	Regular
7	Motivación	78.6%	79.0%	78.8%	Bueno
8	Reconocimiento	69.8%	71.1%	70.5%	Regular
9	Actitud de Servicio	95.4%	89.9%	92.8%	Bueno
10	Productividad	85.1%	83.9%	84.5%	Bueno

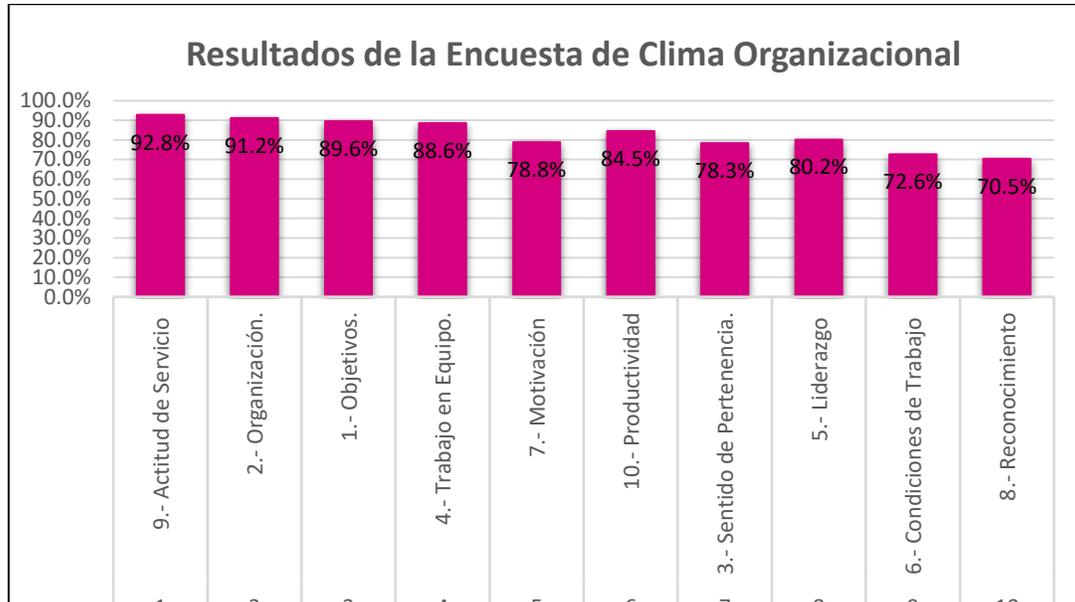
Gráfica de resultados en el estado por categoría de mayor a menor calificación.



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:

- Todo bien
- Considero que hay criterios de los mandos superiores que incumplen el reglamento y que no hay una persona a quien se le pueda informar sin temor de una repercusión negativa.
- Se necesita reconocer más el trabajo de todos los MAC y sobre todo incrementar los salarios, sabiendo que los MAC son en primer contacto con los ciudadanos
- Los puestos altos deberán realmente someterse a un concurso justo, para tener personas capacitadas que sepan cómo resolver la problemática del instituto, no sólo meter amigos de funcionarios que no tienen idea para que puesto lo contrataron.
- INCREMENTO DE PERSONAL PARA PODER ATENDER MAS CIUDADANIA



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

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

- la mayoría del personal de módulos de atención somos de honorarios permanentes por lo cual no recibimos las prestaciones que todo trabajador del INE tiene derecho, carecemos de una plaza que nos garantice una estabilidad laboral, tampoco se nos reconocen los años de servicio, los honorarios recibidos deberán ser mejorados.
- Modificar la atención del Inetel y la página, con información más clara para la ciudadanía. Ejem: Especificar claramente el documento de identidad mexicana es el acta de nacimiento o la carta de naturalización.
Otro ejemplo de mejora
Poner un candado a los menores de edad, para que no realicen cita para trámite
- UNA FELICITACION POR EL BUEN DESEMPEÑO CON UN ESTIMULO ECONOMICO
- Pienso que el personal de los MAC Distrito 01 en La Paz deben de ser motivados por su jefe en este caso el VRFE así como por la Junta Local de B.C.S. por nuestro desempeño y responsabilidad en todas nuestras tareas.
- No recibimos el sueldo justo ni incentivos que nos ayuden a seguir llevando nuestro trabajo con calidad y motivación. Solo la VE de la Junta Distrital 01 a hecho el esfuerzo por integrarnos un poco más al distrito e instituto. De la VRFE y Junta Local nunca esperamos nada y justamente es lo que recibimos, nada.
- Considero que como personal de modulo somos del personal menos agraciado con el sueldo que percibimos, como empleada me gustaría que de alguna manera se gestionara nuestro sueldo de igual forma nuestras prestaciones. Me gustaría que se nos estimulara con bonos de puntualidad, de productividad y desempeño, etc.
- Talleres de motivación personal y de servicio o cursos
- Ayudarían recompensas a las personas que tienen buen desempeño. No me refiero solo a felicitaciones, sino algo más sustancial (Un día laboral para descansar, vale de despensa, invitación a una comida, etc). El tener productividad y ser constante en ello requiere de incentivos para motivarse a seguir haciéndolo.
- EL PERSONAL DE MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA ES EL QUE TIENE LA GRAN RESPONSABILIDAD DE ATENDER Y MOSTRAR LA MEJOR CARA DEL INE A LA CIUDADANÍA, POR LO TANTO PIENSO QUE SE DEBIERA RECONOCER NUESTRA LABOR CON MEJORES CONDICIONES CONTRACTUALES, LOS FUNCIONARIOS DE LOS MAC'S REALIZAN UNA GRAN TAREA AL TRATAR CON TODO RESPETO, EDUCACIÓN, PROFESIONALISMO Y EMPATÍA A LAS DIFERENTES PERSONALIDADES (RECORDAR QUE CADA CIUDADANA/O TIENEN CARACTER Y PERSONALIDAD DIFERENTES Y HAY QUE ADAPTARSE A CADA UNO DE ELLOS). SIN MAS, AGRADEZCO LA OPORTUNIDAD DE EXPRESAR MIS INQUIETUDES Y CONTINUO CON EL UNIFORME BIEN PUESTO. SALUDOS
- Me gustaría que fuera un trabajo mejor remunerado.
- Me gustaría que existiera en ambos turnos un clima laboral sano, trabajo en equipo entre ambos y que las actividades que se realizan sean equitativas para ambos turnos.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE BAJA CALIFORNIA SUR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION 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 **44** 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 (92.8%)**, Dto. 1 (95.4%) y Dto. 2 (89.9%): Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (91.2%)**, Dto. 1 (94.0%) y Dto. 2 (88.1%): Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Objetivos (89.6%)**, Dto. 1 (92.4%) y Dto. 2 (86.5%): Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Trabajo en equipo (88.6%)**, Dto. 1 (90.2%) y Dto. 2 (86.9%): 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 (84.5%)**, Dto. 1 (85.1%) y Dto. 2 (83.9%): Los funcionarios se sienten motivados para la realización de sus actividades.
- **Liderazgo (80.2%)**, Dto. 1 (77.0%) y Dto. 2 (83.7%): Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Motivación (78.8%)**, Dto. 1 (78.6%) y Dto. 2 (79.0%): Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Sentido de Pertenencia (78.3%)**, Dto. 1 (80.7%) y Dto. 2 (75.7%): 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.

Los temas más bajos son:

- **Condiciones de trabajo (72.6%)**, Dto. 1 (77.2%) y Dto. 2 (67.7%): En el caso del Distrito 1, los funcionarios consideran que se necesitan mejorar a sus condiciones laborales,

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

mejor remuneración y prestaciones y en el Distrito 2, consideran que se deben mejorar su situación laboral al ser incluidos a plaza presupuestal, mejores sueldos e incentivos.

- **Reconocimiento (70.5%)**, Dto. 01 (69.8%) y Dto. 2 (71.1%): 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.

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	Reuniones de trabajo con Personal de Módulos de Atención Ciudadana para indagar con respecto a los resultados obtenidos.	VRFED VED	Vehículo, computadora, cañón	Convocatoria, minutas de trabajo, evidencia fotográfica	20/09/2023	22/09/2023
2	Enviar el personal de los MAC las síntesis de prensa local a fin de que estén al tanto de los acontecimientos políticos y así darles una visión local de cómo su trabajo impacta en mayor o menor medida en los acontecimientos políticos del estado.	Coordinadora de Comunicación Social	Documento con la síntesis de prensa local	Correo electrónico	01/11/2023	15/12/2023
3	Reconocimientos enviados por correo electrónico al personal	VRFED VED	Computadora, correo electrónico, Acceso a	Correos electrónicos enviando reconocimientos,	01/11/2023	Indefinido



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

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

	cuando no tengan errores de captura durante el mes, así como la publicación en Redes Sociales del Instituto.	VSD	redes sociales	evidencia del reconocimiento publicado en redes sociales		
4	Un convivio organizado por la Junta Distrital con personal de Módulos de Atención Ciudadana con actividades lúdicas y de integración, enfocado a reforzar temas del Sistema de Gestión de Calidad.	VRFED, VED, VSD VCEyECD VOED	Suficiencia presupuestal, vehículo para traslado de personal	Convocatoria enviada por correo electrónico, evidencia fotográfica	01/11/2023	31/12/2023
5	Reuniones programadas para cursos de extintores, sismo y protección de datos	VE, VRFE, VDRFE	Recursos	Minuta de trabajo, Fotografías	01/11/2023	15/12/2023
6	Envío de correo electrónico y publicación en la página oficial de Facebook, con motivo de cumpleaños de funcionarios de módulo	VDRFE	Calendario de cumpleaños de funcionarios de MAC	Publicaciones en la página oficial	01/11/2023	15/12/2023
7	Otorgar medio día de trabajo a una persona cuyo desempeño haya sido sobresaliente, sin embargo, se debe determinar de forma clara cuáles son los parámetros para hacer esa calificación.	VE, VRFE	Bitácora de desempeño	Correo Electrónico	01/11/2023	15/12/2023

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

8	Otorgar medio día de trabajo a las personas que cumplen años.	VE, VRFE	Calendario de cumpleaños de funcionarios de MAC	Correo Electrónico	01/11/2023	15/12/2023
9	Llevar a cabo Reuniones Mensuales (un MAC cada mes de manera presencial o virtual), adicionales a las visitas de supervisión, en las cuales fundamentalment e se les escuche sobre sus propuestas en vez de darles instrucciones. Adicionalmente levantar minuta de trabajo de las propuestas que hagan y darle seguimiento a las que se consideren viables.	VDRFE	Viáticos, Combustible, Proyector	Minuta de trabajo	01/11/2023	15/12/2023
10	Invitaciones a los funcionarios de los MAC que cumplen años cada mes, al festejo que se lleva a cabo en la Junta Distrital.	VE, VRFE	Alimentos	Fotografías	01/11/2023	15/12/2023

9. ANEXOS

Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

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

Categoría	Items
Objetivos	1.-Los objetivos de mi puesto están claramente definidos.

Categoría	Items
	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 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:
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:

Categoría	Items
	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:
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:

Categoría	Items
	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.