




INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
ESTADO DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL


Fecha del informe: 30 de octubre del 2023

Periodo: 25 al 27 de octubre de
2023

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>
	<p style="text-align: center;">INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</p>

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	6
7. Conclusiones	8
8. Acciones de intervención	8
9. Anexos	9

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO 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 conformidad 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 con la finalidad de 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 del **Estado de México**, el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal de los módulos de atención ciudadana respecto al Clima Organizacional.

3. MÉTODO UTILIZADO

Existen distintos métodos para el levantamiento de información, ya sea por observación, entrevista, cuestionario y encuesta. En nuestro caso, se determinó 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, siendo 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 ESTADO DE MÉXICO 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 de los resultados del 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 de 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

La encuesta fue aplicada a los funcionarios de MAC en el período del 25 al 27 de octubre de 2023, garantizando la confidencialidad de las personas que manifestaron su opinión. El número de participantes por distrito fue conforme a la siguiente tabla:

Tabla de participantes por MAC

JDE de la Entidad	Encuestas Aplicadas
01	13
02	21
03	23
04	14
05	7
06	28
07	15
08	13
09	20
10	18
11	17
12	31
13	11
14	14
15	16
16	30
17	16
18	24
19	38

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

20	39
21	12
22	35
23	18
24	14
25	19
26	15
27	24
28	15
29	22
30	31
31	11
32	23
33	19
34	18
35	16
36	23
37	18
38	20
39	16
40	25
Total	802

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

6. RESULTADOS OBTENIDOS

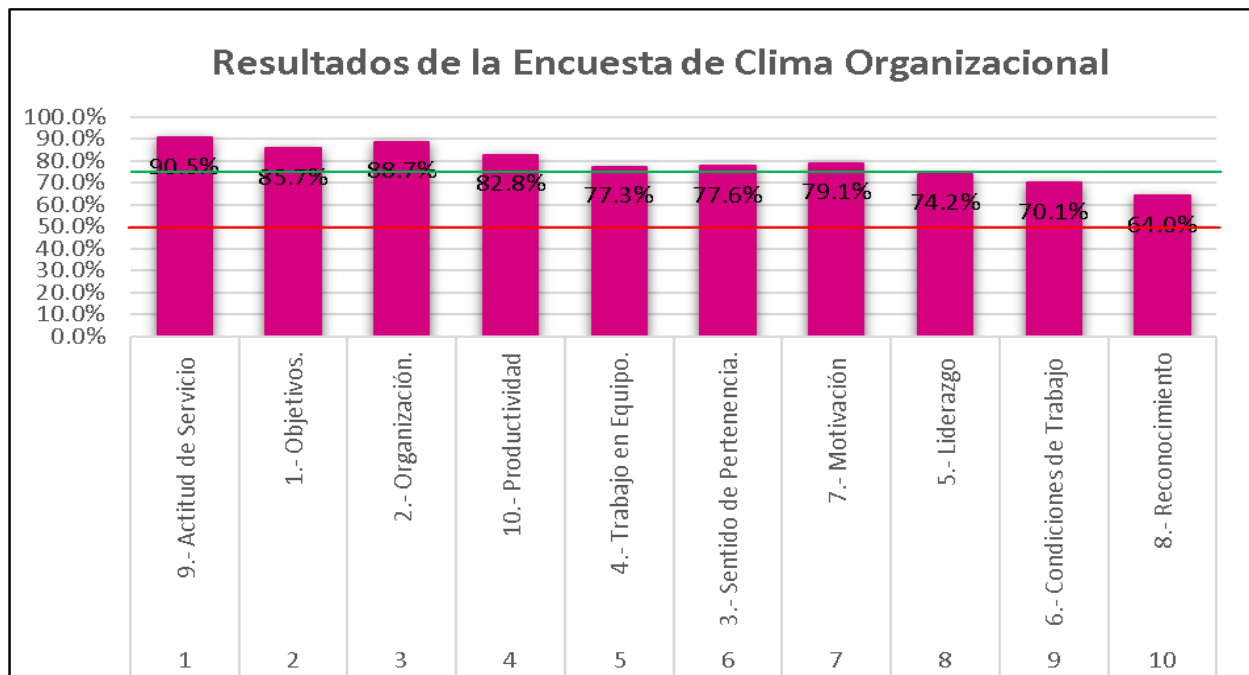
Los resultados obtenidos de **802** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 79.0% BUENO

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	85.7%	Bueno
2	Organización	88.7%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	77.6%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	77.3%	Bueno
5	Liderazgo	74.2%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	70.1%	Regular
7	Motivación	79.1%	Regular
8	Reconocimiento	64.0%	Regular
9	Actitud de Servicio	90.5%	Bueno
10	Productividad	82.2%	Bueno

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



Para más detalle, ver el formato de Excel sobre la Evaluación del Clima Organizacional.



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
ESTADO DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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

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

A los jefes les falta tener un poco más de empatía con los que conforman el MAC ya que el trabajo bien hecho no es reconocido y fomentan el favoritismo, faltan más oportunidades para poder desempeñarse en otros cargos.

Agradezco este tipo de actividad ya que podemos expresar nuestro sentir , estaría bien que se realizaran actividades recreativas con los funcionarios del MAC para reforzar el compañerismo, seguir con la importancia de recalcar a nuestros superiores y compañeros que cuando algún compañero hace algún comentario es como retroalimentación no para que se tome de forma negativa creo que para ser un gran equipo de trabajo se debe expresar lo que sentimos y para mejorar ver nuestras fortalezas y debilidades como equipo de trabajo.


AL IMPLEMENTARSE LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ESTADO DE MÉXICO SE ESTANDARIZARON MUCHOS PROCESOS, AHORA YA DE RECONOCE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL (MAC) SIN EMBARGO NO SE MOTIVA PARA SEGUIR OBTENIENDO MEJOR RESULTADOS, SE DEBERÍA INCORPORAR AL PERSONAL MAC A LA RAMA PRESUPUESTAL YA QUE NO EXISTE IGUALDAD ENTRE PLAZAS (TENER LAS MISMAS PRESTACIONES Y/O OPORTUNIDADES, TAMBIÉN SOMOS PARTE DEL INSTITUTO LA PRIMERA CARA CON LA CIUDADANÍA)

Analizar adecuadamente los perfiles de los RM dado el liderazgo y compromiso que requiere el puesto para brindar un servicio adecuado y de calidad, tanto a los funcionarios del MAC, así como a los ciudadanos. Y que el puesto se lo ganen, no qué les sea otorgado por afinidad o interés personal.

Autorizar cambiar a plaza presupuestal al personal de HP de los módulos de atención ciudadana Basificación de personal de MAC's y tener las mismas prestaciones que un colaborador presupuestal.

Cambien el espacio del módulo ya que tiene un estado deplorable

Cómo funcionarios del los MAC, estamos comprometidos en desempeñar nuestras funciones con calidad y eficiencia, no siempre reconocen nuestro trabajo, y no siempre nos sentimos parte del instituto ya que no tenemos las prestaciones que tienen los compañeros de la rama administrativa, si bien no se pueden dar plazas presupuestales, deberían considerar darnos las demás prestaciones, como por ejemplo vales de despensa, en repetidas ocasiones hacen mención de que los MAC somos la cara del instituto, creo que deberíamos tener más reconocimiento en nuestro trabajo. Gracias por la atención.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO 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 **107.36 %** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **747** personas.


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

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (90.5%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (88.7%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (85.7%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de éstos.
- **Productividad (82.2%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Motivación (79.1%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.
- **Sentido de pertenencia (77.6%):** 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.
- **Trabajo en equipo (77.3%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.

Los temas más bajos son:

- **Liderazgo (74.2%):** Se considera como área de oportunidad reforzar el liderazgo en los mandos medios para fortalecer la gestión, motivación, reconocimiento y de esta manera contribuir en la mejora y calidad del servicio que se brinda.
- **Condiciones de trabajo (70.1%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- **Reconocimiento (64.0%):** Consideran que en la entidad 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.

8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

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

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Impartir curso de liderazgo a los VE y VRFED, con el objetivo de impulsar el reconocimiento y motivación , así como una mejora en la gestión.	Alta Dirección	Equipo de cómputo, Internet, tiempo.	Minuta de Trabajo	27/10/23	31/12/23
2	Asegurar de la correcta aplicación de la Cédula de Supervisión para dar atención y seguimiento a las condiciones laborales en los MAC.	CSGC		Minuta de Trabajo	27/10/23	31/12/23
3	Seguimiento de los resultados de la Cédula de Supervisión aplicada en los MAC por los VRFED.	VRFED		Minuta de Trabajo	27/10/23	31/12/23

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.
	2.-Al incorporarme a mi puesto me definieron claramente cuáles son los objetivos de mi trabajo:

Categoría	items
	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:
	21.- Mi jefe me trata con dignidad y respeto:

Categoría	items
	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:



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
ESTADO DE MÉXICO
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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.

TABLA DE RESPONSABLES		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Sandra Olivia Villafaña Terán	Biol. Abel Rubén Pérez Pérez	Mtro. Joaquín Rubio Sánchez
María Dolores Susana Ortiz Sánchez		
Anita Colin García		
Virginia Sánchez Díaz		Lic. Oscar Alberto Ciprián Nieto
Ricardo Cuevas Juárez		
Rebeca Esperanza Toledo Ménez		
Cinthia Vianney Valtierra Romero		Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero
Gaspar Cervantes Pérez		
Marco Antonio González Palacios		
Rafael Martínez Iturbe		
Coordinadores de la Calidad	Alta Dirección	

