




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: 1 de septiembre del 2023

Periodo: 2023

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO 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	6
7. Conclusiones	7
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 13 al 21 de julio 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	Número de funcionarios de MAC	Encuestas Aplicadas
01	13	14
02	17	15
03	18	19
04	13	13
05	15	13
06	21	23
07	14	17
08	12	13
09	20	21
10	16	17
11	17	16
12	22	24
13	11	12
14	12	14
15	15	17
16	29	30
17	12	12
18	20	20
19	22	22

20	10	22
21	11	12
22	27	28
23	17	17
24	14	15
25	18	18
26	14	12
27	24	24
28	16	16
29	20	20
30	30	28
31	10	10
32	22	23
33	20	20
34	13	14
35	16	17
36	19	19
37	19	19
38	18	19
39	16	17
40	24	24
41	30	21

Parte de las y los funcionarios de la 41 Junta Distrital Ejecutiva, respondieron como 20 Junta Distrital Ejecutiva; por efectos de la distritación federal, generando confusión; adicionalmente para algunos casos la encuesta se dio respuesta en más de una ocasión, situación que resultó en una mayor cantidad de encuestas.

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

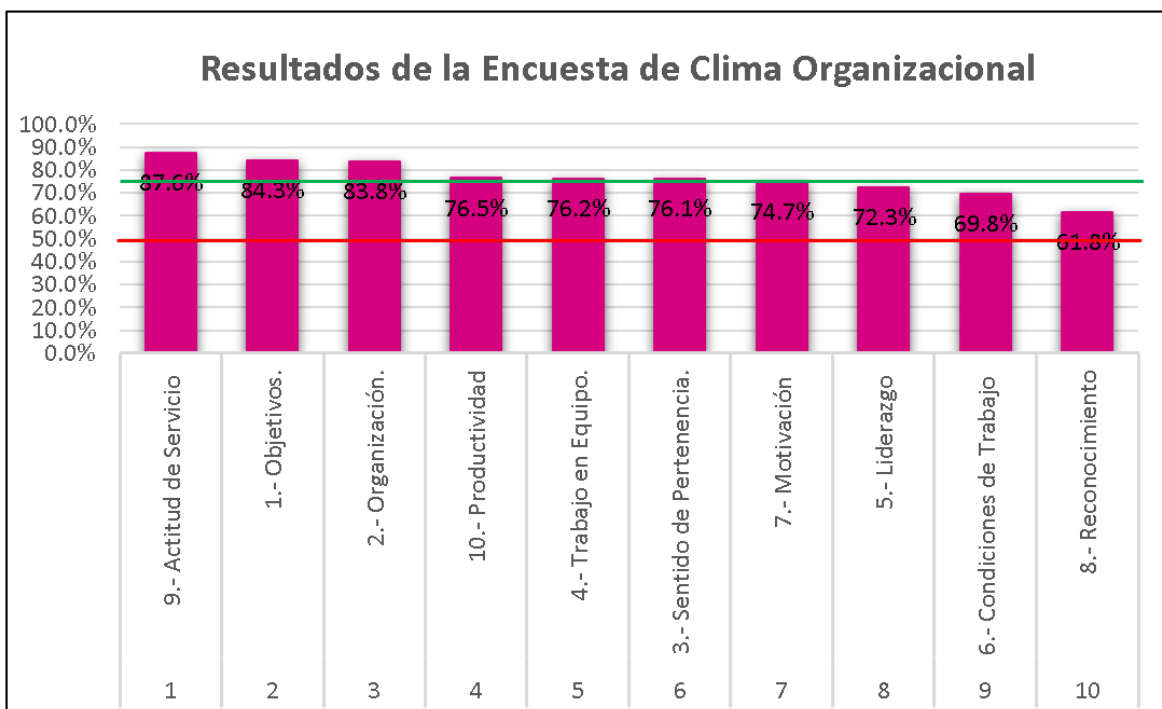
Los resultados obtenidos de **747** encuestas aplicadas es el siguiente:


Resultado General: 76.3% BUENO

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	84.3%	Bueno
2	Organización	83.8%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	76.1%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	76.2%	Bueno
5	Liderazgo	72.3%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	69.8%	Regular
7	Motivación	74.7%	Regular
8	Reconocimiento	61.8%	Regular
9	Actitud de Servicio	87.6%	Bueno
10	Productividad	76.5%	Bueno

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



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

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

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

En mi opinión los altos mando del instituto deberían de tener más empatía con el personal de modulo y valorar el trabajo que se realiza día con día con ciudadanía y que cuando se hagan las cosas bien se reconozca nosotros no queremos grandes reconocimientos.

SERIA MEJOR SI NOS INTEGRARAN COMO EQUIPO CON LA JUNTA DISTRITAL EJECUTIVA Y NO SE NOS CONSIDERE UN MUNDO APARTE

Crear un ambiente de apoyo, reconocimiento de logros y fomentar la flexibilidad laboral.

Todavía a estas alturas no es valorado y reconocido el empeño y el compromiso del personal del modulo, es limitado el crecimiento y no se otorgan plazas permanentes, ya que no se logra reconocer que somos el primer contacto, la cara del instituto.

Tener las mismas oportunidades y prestaciones que personal de la rama administrativa (Plaza Presupuestal) con eso nos harían sentir parte del Instituto, ya que también somos personal del INE y la primera cara con los ciudadanos, deberían de motivarnos en ese aspecto.

Que no haya diferencia entre empleados de plaza presupuestal y honorarios.

Que los vocales se hagan un espacio para estar un poco más al pendiente del trabajo de los módulos


7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **102.75 %** 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 (87.6%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Objetivos (84.3%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de éstos.

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

- **Organización (83.8%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Productividad (76.5%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Trabajo en equipo (76.2%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Sentido de pertenencia (76.1%):** 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.


Los temas más bajos son:

- **Motivación (74.7%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.
- **Liderazgo (72.3%):** 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 (69.8%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Reconocimiento (61.8%):** 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 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	11/9/2023	30/09/2023

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

Descripción de las actividades						
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	11/9/2023	30/09/2023
3	Seguimiento de los resultados de la Cédula de Supervisión aplicada en los MAC por los VRFED.	VRFED		Minuta de Trabajo	11/9/2023	31/12/2023

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:
	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:

Categoría	items
	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:
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:

Categoría	items
	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:
	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:

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

Categoría	items
	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	

