



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
VERACRUZ
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: 13 de mayo del 2024

Periodo: 2024

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>VERACRUZ</u> 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	7
8. Acciones de intervención	8
9. Anexos	9

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>VERACRUZ</u> 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 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 **Veracruz** el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal de los módulos de atención ciudadana respecto al entorno organizacional.

ANÁLISIS

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 VERACRUZ 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 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 módulo fue el siguiente:

Tabla de participantes por MAC

MAC de la Entidad	Número de funcionarios de MAC	Encuestas Aplicadas
66	402	402

Si fuese necesario colocar la justificación de la no participación de alguno de los funcionarios.

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

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

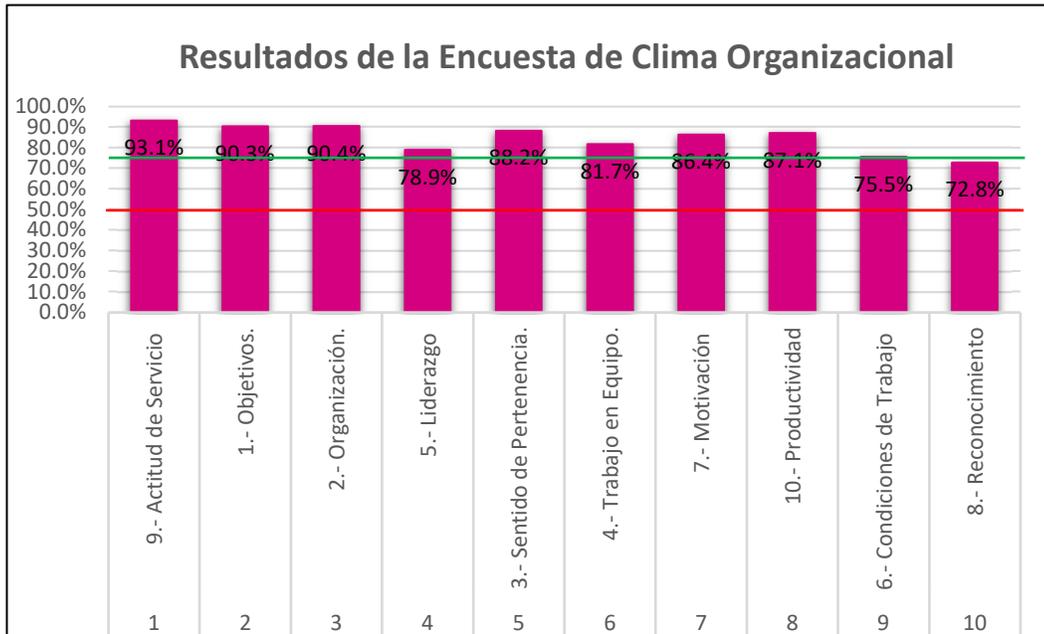
Los resultados obtenidos de **402** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 84.5% BUENO

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	90.3%	Bueno
2	Organización	90.4%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	88.2%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	81.7%	Bueno
5	Liderazgo	78.9%	Bueno
6	Condiciones de Trabajo	75.5%	Bueno
7	Motivación	86.4%	Bueno
8	Reconocimiento	72.8%	Regular
9	Actitud de Servicio	93.1%	Bueno
10	Productividad	87.1%	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 VERACRUZ 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:

- Hay personal que goza de privilegios por el solo hecho de tener una amistad muy cercana con el vocal de registro y no pasa nada.
- Implementar cursos de motivación e integración del personal de módulos.
- Implementar un programa de reconocimiento al personal con mejor desempeño en sus actividades.
- Pues en lo personal creo que los jefes o el jefe debería de involucrarse más en todo lo que se refiere a nuestro trabajo.
- Sólo que nuestro módulo no cuenta aún con las condiciones idóneas, empezando que no contamos con sanitario.
- buscar la mejora de procesos de comunicación e instalaciones dignas para le mejor desempeño laboral.
- Que el vocal se involucre más en el trabajo, recursos necesarios e instalaciones del personal de módulos, que se reconozca el trabajo y esfuerzo de todos por igual y no solo de los que son "atentos" con los jefes.
- Cursos motivacionales y de prevención de conflicto en mi opinión, ayudaran en el desarrollo individual y a una mejor calidad en relaciones interpersonales y de productividad laboral.
- Verificar que los inmuebles cumplan con los requisitos establecidos.
- Que los equipos que nos proporcionan estén, más actualizados al igual que estén mejor las instalaciones para poder brindar un mejor servicio al ciudadano.
- Más empatía al momento de dar instrucciones por parte de los superiores. En la manera de pedir está el dar.
- Considero que en general están bien las cosas, sólo a manera de sugerencia me gustaría que se dieran más cursos sobre las relaciones interpersonales.
- Es necesario un aire acondicionado en nuestro MAC.
- Algún tipo de exhortación para mejor convivencia entre compañeros, para no hacer pesado el ambiente laboral del instituto.
- Deberían dar más reconocimiento al personal que realmente se compromete con su servicio.
- En cuanto al uniforme, me gustaría poder usar falda y no solo pantalón. El instrumento normativo del uso correcto de uniforme menciona uso del pantalón es sugerencia y no obligatorio.
- Estimular y reconocer a quienes se esfuerzan realmente.
- Falta Instalación de climas en el módulo.
- Mejor salario y más reconocimiento al trabajo que se realiza en el MAC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE VERACRUZ 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 **100 %** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **402** 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 (93.1%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Productividad (87.1%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Organización (90.4%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Sentido de pertenencia (88.2%):** 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.
- **Objetivos (90.3%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Trabajo en equipo (81.7%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Motivación (86.4%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.

Los temas más bajos son:

- **Condiciones de trabajo (75.5%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Liderazgo (78.9%):** 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.
- **Reconocimiento (72.8%):** 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.

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

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 termino
1	Reconocimiento: Reconocer el desempeño sobresaliente de los funcionarios. Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes.	VRFED	Equipo de cómputo, Internet, tiempo.			

Nota 1: Considerar las acciones de intervención que vienen en el formato de Excel para la evaluación del clima organizacional.

Nota 2: Se puede considerar la participación de las Vocalías Ejecutivas y del Registro Federal de Electores, así como de los funcionarios de módulo para el establecimiento de las **acciones de intervención**.

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

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:
	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:

Categoría	Items
	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:
	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:



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE
VERACRUZ
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	Items
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:
	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.