

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha del informe: 28 de abril de 2023

Periodo: 2022-2023

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  INE <small>Instituto Nacional Electoral</small> | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO 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 | 6 |
| 7. Conclusiones | 7 |
| 8. Acciones de intervención | 8 |
| 9. Anexo | 9 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO 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 Tabasco 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 TABASCO 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 módulo fue el siguiente:

Tabla de participantes por MAC

| Distrito Electoral Federal | Número de funcionarios de MAC | Encuestas Aplicadas |
|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| 01 | 21 | 20 |
| 02 | 20 | 20 |
| 03 | 19 | 21 |
| 04 | 19 | 18 |
| 05 | 12 | 11 |
| 06 | 16 | 17 |
| Total | 107 | 107 |

Las diferencias entre los funcionarios de MAC y las encuestas aplicadas radican en la confusión de algunos(as) funcionarios al realizar doblemente la encuesta y en el caso de los faltantes de las encuestas aplicadas con el número de funcionarios, es que tienen personal de nuevo ingreso que no cumplen con un mínimo de 3 meses de antigüedad.

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

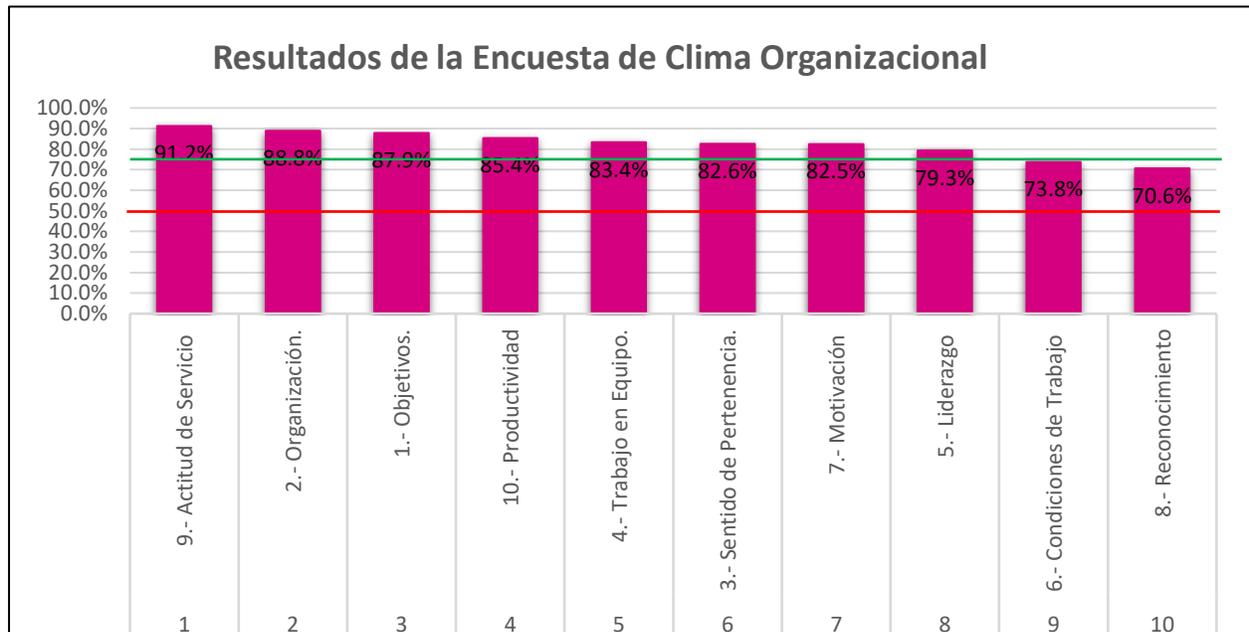
Los resultados obtenidos de **107** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 82.5% BUENO

Resultado por categoría.

| No | Categoría | Calificación | Resultado |
|----|------------------------|--------------|-----------|
| 1 | Objetivos | 87.9% | Bueno |
| 2 | Organización | 88.8% | Bueno |
| 3 | Sentido de Pertenencia | 82.6% | Bueno |
| 4 | Trabajo en Equipo | 83.4% | Bueno |
| 5 | Liderazgo | 79.3% | Regular |
| 6 | Condiciones de Trabajo | 73.8% | Regular |
| 7 | Motivación | 82.5% | Regular |
| 8 | Reconocimiento | 70.6% | Regular |
| 9 | Actitud de Servicio | 91.2% | Bueno |
| 10 | Productividad | 85.4% | 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.

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

El trabajo en equipo siempre será la clave y lo más importante, para brindar un mejor servicio a nuestro trabajo y a la ciudadanía.

Seria excelente que sean más seguidas las encuestas de clima organizacional, y los resultados obtenidos aseguren el compromiso de nuestros jefes en propiciar que el ambiente laboral sea más justo y equitativo.

Dar las plazas presupuestales a los del modulo

Que el Instituto sea empático con el personal y que existan estímulos con los cuales reconocer el desempeño de personal destacado, que se reconozcan todos los derechos del personal de módulo.

Que nuestro jefe mediato reconozca nuestro buen desempeño mediante reconocimientos cada 6 meses para motivación del personal de módulos de atención ciudadana.

Un mejor salario

Dar las plazas presupuestales a los del modulo

Es necesario que el vocal se interese por saber cuáles problemáticas tiene el personal de módulo. Sin necesidad de confrontarlos. Cerciorarse que los funcionarios realicen sus actividades y tengamos el reconocimiento debido.

7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **99%** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **107** 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%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (88.8%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (87.9 %):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Productividad (85.4%):** 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 (83.4%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Sentido de pertenencia (82.6%):** 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.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| | INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL |

- **Motivación (82.5%):** Los funcionarios se sienten motivados en la entidad.
- **Liderazgo (79.3%):** los funcionarios consideran contar con liderazgo que fortalece la gestión y motivación y de esta manera contribuye en la mejora y calidad del servicio que se brinda.

Los temas más bajos son:

- **Condiciones de trabajo (73.8%):** Los funcionarios consideran que existen buenas condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Reconocimiento (70.6%):** 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 termino |
| 1 | Reunión de trabajo con los VRFED, con el objetivo de que impulsen el reconocimiento del desempeño sobresaliente de los funcionarios y la difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes. | CSGC Y VRFE | Equipo de cómputo e Internet. | Correos electrónicos, lista de asistencia o relación de participación y evidencia fotográfica | 13/05/2023 | 19/05/2023 |
| 2 | Seguimiento a las acciones que implementen los VRFED enfocadas al reconocimiento del desempeño y difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes. | CSGC Y VRFE | Equipo de cómputo e Internet. | Correos electrónicos y evidencia fotográfica | 19/05/2023 | 23/06/2023 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  INE Instituto Nacional Electoral | INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE TABASCO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| | INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL |

| | | | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------|------------|
| 3 | Elaboración de reconocimientos al Personal de Módulos de Atención Ciudadana que acreditó el taller de Formación de Auditores Internos | ALTA DIRECCIÓN, CSGC Y VRFE | Equipo de cómputo, papelería e Internet. | Correos electrónicos, Oficios y evidencia fotográfica | 25/05/2023 | 26/06/2023 |
| 4 | Entrega de reconocimientos al Personal de Módulos de Atención Ciudadana que acreditó el taller de Formación de Auditores Internos | ALTA DIRECCIÓN, CSGC Y VRFE | | Correos electrónicos y evidencia fotográfica | 28/05/2023 | 28/06/2023 |
| 5 | Gestionar compra de bienes muebles con recursos del fideicomiso "Fondo para el cumplimiento del programa de infraestructura inmobiliaria y para la atención ciudadana y mejoramiento de módulos del Instituto Nacional Electoral" para mejorar las condiciones e infraestructura en los MAC. | ALTA DIRECCIÓN, CSGC Y VRFE | Equipo de cómputo, papelería e Internet. | Correos electrónicos, oficios y evidencia fotográfica | 15/05/2023 | 25/06/2023 |

9. ANEXO

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: |

| 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. |