




INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE  
TABASCO  
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: 12 de abril del 2024

Periodo: 2023-2024

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>TABASCO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>

## Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivo del informe .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Método utilizado .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Número de participantes .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Criterios de evaluación .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Resultados obtenidos .....</b>	<b>6</b>
<b>7. Conclusiones .....</b>	<b>7</b>
<b>8. Acciones de intervención .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Anexos .....</b>	<b>9</b>

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>TABASCO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>

## 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.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>TABASCO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>


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 108 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
270151	10	10
270152	5	5
270153	3	3
270154	3	3
270251	12	12
270252	5	5
270253	3	3
270351	12	12
270352	5	5
270353	3	3
270451	16	16
270452	3	3
270551	5	5
270552	3	3
270553	3	3
270651	14	14
270652	3	3

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>TABASCO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

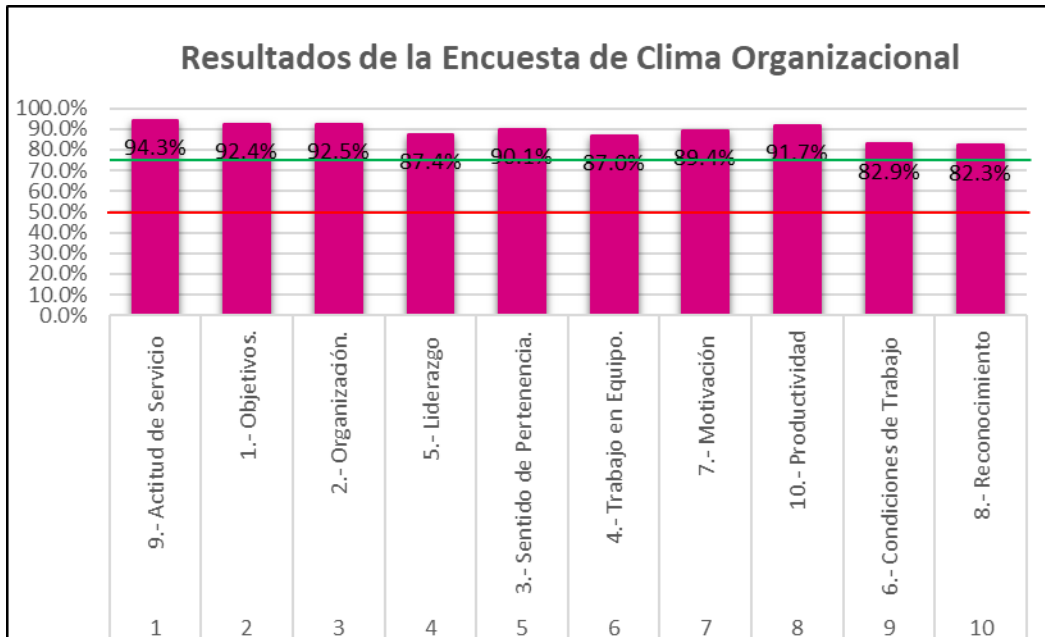
Los resultados obtenidos de **108 ARRIBA** encuestas aplicadas es el siguiente:

**Resultado General: 89.0% BUENO**

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	92.4%	Bueno
2	Organización	92.5%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	90.1%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	87.0%	Bueno
5	Liderazgo	87.4%	Bueno
6	Condiciones de Trabajo	82.9%	Bueno
7	Motivación	89.4%	Bueno
8	Reconocimiento	82.3%	Bueno
9	Actitud de Servicio	94.3%	Bueno
10	Productividad	91.7%	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:**

Que cuando se hagan modificaciones en el SGC se tomen en cuenta a los operadores ya que nosotros estamos inmersos en trabajo diario en los módulos de atención ciudadana y así poder llegar a tener mejoras en los estándares del SGC

Capacitaciones de manera presencial, para tener más asesoría si las dudas existen en el momento.

Se hubieran preguntado acerca de los jefes de junta local, deberían darnos uniformes de calidad ya que estamos certificados y esos uniformes que nos mandan son muy malos de poca calidad, las compu deberían de ser de mayor capacidad y mejores ya vi las laptop que mandaron al prep y están techadas, cuando damos opiniones a la junta local deberían tomarlas en cuenta, y se deberían de planear reuniones de responsables de módulos mensuales y presenciales, cuando la alta dirección tome decisiones debería apoyarse en los RM ya que conocemos lo que pasa y la operatividad del Mac, en algunos procedimientos no estoy muy de acuerdo tendría que plantearse pero bueno es su decicion como alta dirección.

El salario asignado no corresponde con la responsabilidad y riesgo de atención en los MAC, somos la cara de la institución todos los días, y se nos colocó en el rango mínimo de su tabla de sueldos. Considero que merecemos más. Sin afán de controversia. Saludos Cordiales.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>TABASCO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>

Creo fundamental que los vocales tomen la iniciativa de platicar de manera personal con cada uno de los funcionarios. Con el fin de saber que pasa en realidad en los módulos de atención ciudadana.

Capacitación sobre delitos electorales, jornada electoral y temas relacionados para así estar capacitados y aspirar al servicio profesional electoral.

Que las herramientas de trabajo lleguen en tiempo y forma nos ayuda mucho.

ADQUIRIR MEJORES O NUEVAS INSTALACIONES PARA EL MODULO DE ATENCION CIUDADANA.

Pues la verdad nuestro ambiente laboral ha ido mejorando día a día con el sistema de gestión de la calidad hemos reafirmado nuestro compromiso y desempeño en el área laboral.

Me siento muy bien en módulo, también quiero seguir creciendo en el Instituto, esta rama laboral me encantó, y gracias por la oportunidad.

Que las sedes de los módulos móviles, tengan un baño digno, ya que es una necesidad.


## 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 **108** 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 (94.3%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (92.5%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (92.4%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Productividad (91.7%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>TABASCO</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>

- **Sentido de pertenencia (90.1%):** 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.
- **Motivación (89.4%):** Los funcionarios cuentan con un buen grado de satisfacción y de logro personal en sus funciones y de crecimiento personal.
- **Liderazgo (87.4%):** Se considera que existe reconocimiento del rol del líder ya que fortalece la gestión, motivación, reconocimiento y de esta manera contribuye en la mejora y calidad del servicio que se brinda.

Los temas más bajos son:

- **Trabajo en equipo (87.0%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Condiciones de trabajo (82.9%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Reconocimiento (82.3%):** 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

En virtud de los valores observado, no ameritan acciones de intervención, sin embargo dentro de los comentarios más relevantes se establecerá un compromiso para reuniones ya sean presencial o virtual con los responsables de los módulos de manera trimestral para conocer su opinión del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 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:
<b>Organización</b>	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:
<b>Sentido de Pertenencia</b>	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:
<b>Trabajo en Equipo</b>	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:
<b>Liderazgo</b>	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:
<b>Condiciones de Trabajo</b>	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:
<b>Motivación</b>	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:
<b>Reconocimiento</b>	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  
TABASCO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION 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:
<b>Actitud de Servicio</b>	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:
<b>Productividad</b>	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:
<b>La siguiente pregunta es opcional</b>	Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar el clima organizacional.

