

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha del informe: 18 de julio 2023

Periodo: Julio de 2023

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

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>NUEVO LEÓN</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 Nuevo León 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.

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
190151	8	8
190152	8	8
190251	10	10
190252	12	12
190351	7	7
190352	12	12
190451	9	9
190551	15	15
190552	15	15
190651	9	9
190751	12	12
190752	5	5
190753	4	4
190754	4	4
190851	10	10
190951	6	6
190952	5	5
190953	3	3
190954	3	3
191051	9	9
191151	7	7
191152	15	15

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA
 ORGANIZACIONAL

191153	7	7
191251	12	12
191252	5	5
191253	4	4

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 216 encuestas aplicadas es el siguiente:

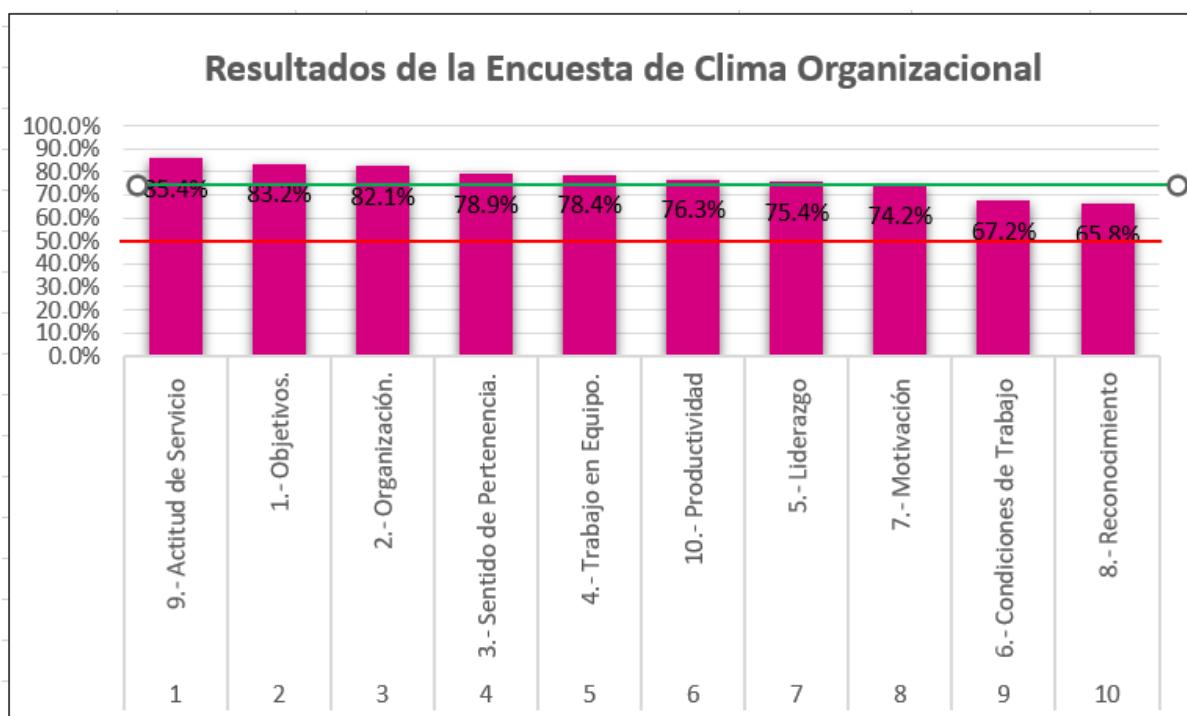
Resultado General: 76.7% BUENO

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	83.2%	Bueno
2	Organización	82.1%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	78.9%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	78.4%	Bueno
5	Liderazgo	75.4%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	67.2%	Regular
7	Motivación	74.2%	Regular
8	Reconocimiento	65.8%	Regular
9	Actitud de Servicio	85.4%	Bueno
10	Productividad	76.3%	Bueno

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

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



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

Que todo el personal en módulo trabaje igual, se le exija lo que debe de ser. Mejor liderazgo al RM.

Mejorar las condiciones de trabajo del módulo, no hay instalaciones necesarias para ejecutar nuestras actividades con calidad.

Tener mejores planes de capacitación para el nuevo personal, hay muchas actividades o procesos que se van corrigiendo hasta que cometemos un error.

Me gustaría que reconocieran el tiempo que tenemos trabajando con un premio, bono, o algo que nos motive.

Claramente me gustaría que los módulos fijos adicionales tengan un espacio en mejores condiciones ya que ni clima tenemos aquí.

Que se reconozca el buen desempeño de los empleados, que al mes se haga algo del mejor empleado, que nuestros jefes o vocales nos respeten y nos hagan sentir que somos parte del Instituto, porque se nos recalca constantemente que no somos parte del instituto, sin embargo nadamos nos ocupan y ahí sí somos parte. Ojalá y tuviéramos todas las prestaciones que tienen los administrativos, ya que nosotros no tenemos ningún reconocimiento a nuestro esfuerzo, ojalá y alguien nos pueda escuchar mejor.

Que volteen a ver a los funcionarios del MAC, respecto a cómo no somos reconocidos como empleados del INE, aquí estamos siempre al frente y a veces ni vacaciones tenemos, estaría bien que ya dieran plazas presupuestales a los funcionarios del MAC.

Los ciudadanos se quejan por qué no hay sanitarios. No tenemos personal de intendencia y a veces no quieren hacer el aseo, aunque hay un rol.

Hace falta que el INE nos reconozca como parte de ellos y no HP.

Que el proceso de selección para posiciones de mejores oportunidades sea más transparente.

Hacen falta actividades de integración, eventos recreativos.

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 **216** personas.

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE <u>NUEVO LEÓN</u> SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	

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 (85.4%)**: Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Objetivos (83.2%)**: Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Organización (82.1%)**: Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Sentido de pertenencia (78.9%)**: 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 (78.4%)**: Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Productividad (76.3%)**: Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Liderazgo (75.4%)**: 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.

Los temas más bajos son:

- **Motivación (74.2%)**: Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.
- **Condiciones de trabajo (67.2%)**: Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc
- **Reconocimiento (65.8%)**: 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.

 INE Instituto Nacional Electoral	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NUEVO LEÓN 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	Reconocer y difundir el desempeño sobresaliente de los funcionarios. Se propone que cada Vocalía Ejecutiva y del RFE emita reconocimientos de “Empleado del mes” a aquellos funcionarios con mejor evaluación del desempeño.	VED y VRFED	Reunión de trabajo, Equipo de cómputo, Internet	Reconocimientos y Fotografías		
2	Reforzamiento con las Vocalías del RFE la correcta aplicación de la Cédula de Supervisión, para detectar y dar seguimiento a las necesidades de mejora en las condiciones laborales de los MAC.	CSGC	Equipo de cómputo, Internet	Correos electrónicos y cédulas de supervisión		
3	Seguimiento a los resultados de las Cédula de Supervisión aplicadas en los MAC por los VRFED.	VEL VED VRFEJLE VRFEJDE	Equipo de cómputo, Internet	Correos electrónicos y oficios de gestión de atención a necesidades		

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**.

 INE <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE NUEVO LEÓN 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:

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA
 ORGANIZACIONAL

Categoría	Items
Liderazgo	16.- Si tengo problemas en mi trabajo, puedo contar con mis compañeros:
	17.- En mi equipo de trabajo existe una competencia sana y positiva:
	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:
	25.- Considero que las instalaciones de mi área de trabajo se encuentran en buen estado:
Condiciones de Trabajo	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:

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.

