

# **INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Fecha del informe:** 01 de agosto del 2024

**Periodo:** 2023-2024

## 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>

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>NUEVO LEÓN</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 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.

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 distrito fue el siguiente:

Tabla de participantes por MAC

Distrito	Número de Funcionarios por Distrito	Encuestas Aplicadas
1	19	19
2	24	24
3	13	13
4	10	10
5	31	31
6	9	9
7	17	17
8	12	12
9	17	13
10	8	8
11	29	29
12	14	14
13	19	19
14	27	27
Total	245	245

Distrito	Número de Funcionarios por Distrito	Encuestas Aplicadas
Celda Vacía	1	1

\*Nota. 245 personas indicaron a que módulo pertenecen y una persona no eligió el distrito.

## 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 # encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 79.6% BUENO

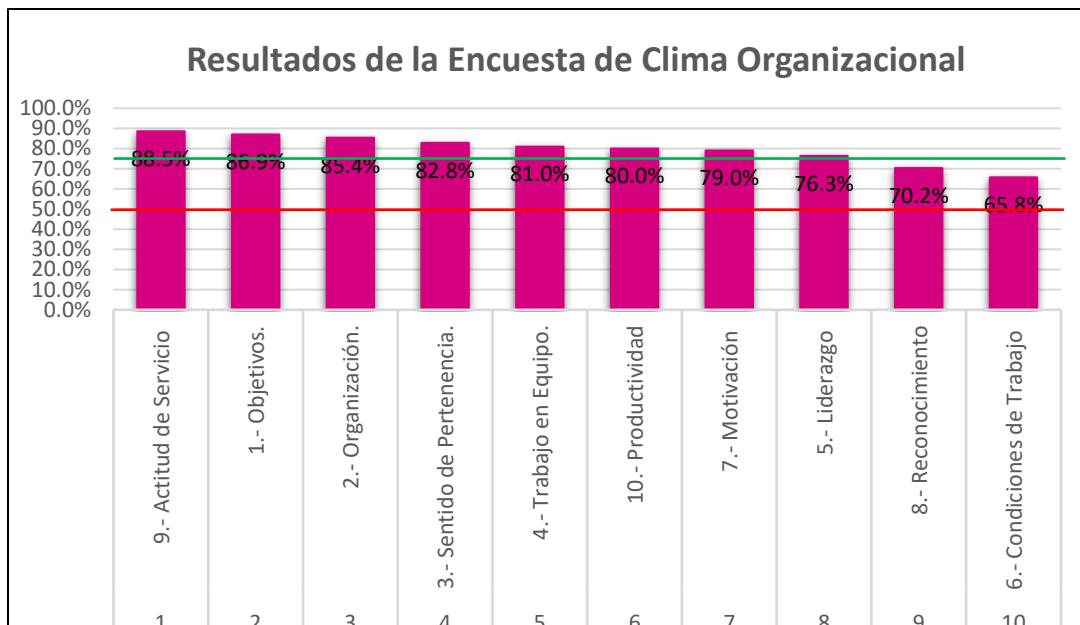
Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	86.9%	Bueno
2	Organización	79.6%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	82.8%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	81.0%	Bueno
5	Liderazgo	76.3%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	65.8%	Regular
7	Motivación	79.0%	Bueno
8	Reconocimiento	70.2%	Regular
9	Actitud de Servicio	88.5%	Bueno
10	Productividad	80.0%	Bueno

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA  
 ORGANIZACIONAL

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.

No.	Categoría	Resultado
1	9.- Actitud de Servicio	88.5%
2	1.- Objetivos.	86.9%
3	2.- Organización.	85.4%
4	3.- Sentido de Pertenencia.	82.8%
5	4.- Trabajo en Equipo.	81.0%
6	10.- Productividad	80.0%
7	7.- Motivación	79.0%
8	5.- Liderazgo	76.3%
9	8.- Reconocimiento	70.2%
10	6.- Condiciones de Trabajo	65.8%



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 distrito concienten a compañeros y no dan merito a los que de verdad trabajan, casi todos tenemos ese problema en el pais pero de que sirve esto sino actuan o hacen algo. Todo sigue igual. Parecemos gobierno y no lo somos.

Que los jefes reconozcan el trabajo que realiza el personal del módulo

Seria bueno que kos dieran más oportunidades para crecer dentro del instituto creo que si tenemos la capacidad

El módulo no está en el mejor estado, faltan muchas cosas necesarias para la correcta realización de nuestras funciones, además faltan muchos requerimientos necesarios para el ISO

Poner más atención en los módulos de atención ciudadana que nos falta para atender mejor al ciudadano ya que no hay ni sillas a veces en los módulos en la fila de espera

Mejorar instalaciones del módulo

PONER EXTRACTORES, MAS AIRES ACONDICIONADOS Y SILLAS EN BUEN ESTADO

Muy buen ambiente de trabajo

Q los cursos y reunión de trabajo sea dentro del horario laboral.

Que nos den cursos presenciales, y que nos dieran premio por nuestro desempeño.

Realizar reuniones bimestrales, trimestrales o semestrales para opinar sobre mejoras tanto físicas en el módulo o de preparación personal que mejore la atención al ciudadano.

NO todos los compañeros trabajan a la par. Muchos no tienen las competencias o habilidades necesarias para hacer el trabajo diario.

Compañeros tm No respetan horarios de entrada.

Falta mejorar la comunicación efectiva de una de las rm.

No nos dejan tomar agua en la estación de trabajo siendo que hablamos demasiado.

Que arreglen las instalaciones ya que son deplorables y que se preocupen más por el bienestar de los empleados.

Que las capacitaciones y cursos sean en horario laboral ya que siempre nos hacen tomarlos fuera de horario además de que nos ponen varios cursos a la vez creo que a pesar de que me

gusta y tengo la necesidad de mi trabajo la presión con cursos altamente extensos es demasiada.

También el horario laboral del sábado es sumamente extenso anteriormente cuando se trabajaba de lunes a viernes teníamos un buen desempeño y productividad y con calidad que aunque no tuviéramos una certificación en si siempre se ha hecho lo posible por parte de los funcionarios darla

Respecto a las vacaciones al darlas escalonadas en lugar de ser beneficioso considero que es perjudicial ya que con una figura menos por descansos entre semana y con la persona que esta de vacaciones la productividad se ve mermada aun así demos nuestro mayor esfuerzo Por otra parte creo que muchos de los funcionarios de Macs si no es que todos estamos agradecidos con las nuevas prestaciones que se nos han proporcionado pero cada que pueden lo hacen ver que tenemos que estar de más agradecidos siendo que por el trabajo que desempeñamos desde siempre debimos tener las mismas condiciones y prestaciones de trabajo que tienen las demás áreas

## 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 **246** 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 (88.5%)**: Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Objetivos (86.9%)**: Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Organización (85.4%)**: Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Sentido de pertenencia (82.8%)**: Los funcionarios se identifican con la cultura del Instituto, se han integrado adecuadamente.
- **Trabajo en equipo (81.0%)**: Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Productividad (80.0%)**: Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Motivación (79.0%)**: Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.

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

Los temas más bajos son:

- **Liderazgo (76.3%)**: 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.
- **Reconocimiento (70.2%)**: 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.
- **Condiciones de trabajo (65.8%)**: Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.

## 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	Impartir curso de <b>liderazgo</b> a los VRFED, con el objetivo de impulsar el <b>reconocimiento</b> y <b>motivación</b> , así como una mejora en la gestión.	Alta Dirección		Presentación Lista de asistencia Minuta de trabajo		
2	Asegurar de la correcta aplicación de la Cédula de Supervisión para dar atención y seguimiento a las <b>condiciones laborales</b> en los MAC.	CSGC	Equipo de cómputo, Internet, tiempo.		En proceso de programación.	
3	Seguimiento a los resultados de las Cédula de Supervisión aplicadas en los MAC por los VRFED.	VRFED				

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

## 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.

<b>Categoría</b>	<b>Ítems</b>
<b>Objetivos</b>	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:
<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 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:
<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:

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

Categoría	Items
<b>Liderazgo</b>	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:
<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:

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA  
 ORGANIZACIONAL

Categoría	Items
<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:
	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.