


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


**Fecha del informe:** Marzo de 2023

**Periodo:** 2022-2023

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

## 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

	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA 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 **Puebla** 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:

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


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 Distrito**

<b>Distrito</b>	<b>Número de funcionarios</b>	<b>Encuestas Aplicadas</b>
01	29	29
02	21	21
03	27	27
04	15	15
05	29	29
06	16	16

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

**Tabla de participantes por Distrito**

<b>Distrito</b>	<b>Número de funcionarios</b>	<b>Encuestas Aplicadas</b>
07	21	21
08	19	19
09	24	24
10	21	21
11	13	13
12	37	37
13	19	19
14	28	28
15	20	20
Total	339	339

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>Nivel de satisfacción del personal</b>	<b>Acciones para implementar</b>	<b>Calificación</b>
<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%

**Re**

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

## 6. RESULTADOS OBTENIDOS

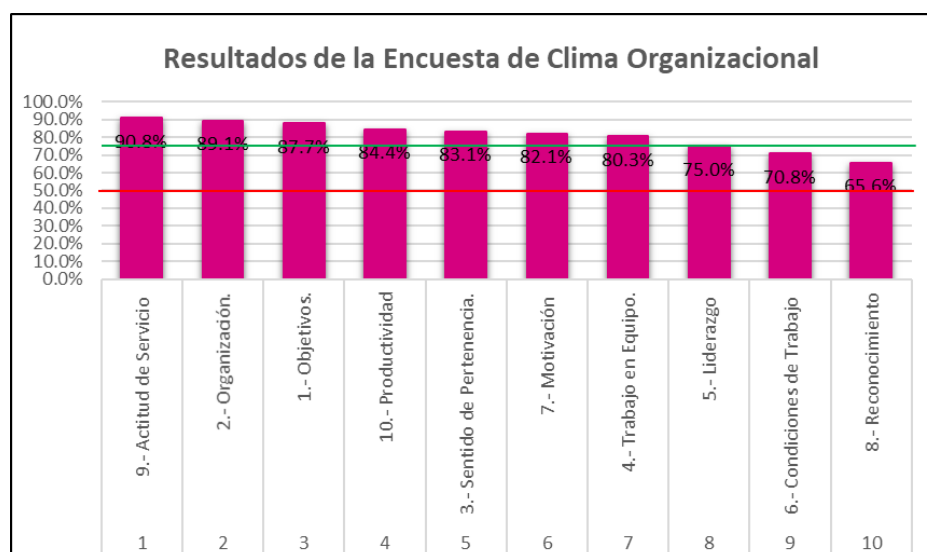
Los resultados obtenidos de 339 encuestas aplicadas es el siguiente:

<b>Resultado General:</b>	<b>80.9%</b>	<b>BUENO</b>
---------------------------	--------------	--------------


Resultado por categoría.

Categoría	Resultado
9.- Actitud de Servicio	90.8%
2.- Organización.	89.1%
1.- Objetivos.	87.7%
10.- Productividad	84.4%
3.- Sentido de Pertenencia.	83.1%
7.- Motivación	82.1%
4.- Trabajo en Equipo.	80.3%
5.- Liderazgo	75.0%
6.- Condiciones de Trabajo	70.8%
8.- Reconocimiento	65.6%

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



Para más detalle ver el formato de Excel sobre la Evaluación del Clima Organizacional.

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

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


- Que en verdad nos hagan sentir parte del instituto, ya que nos exigen aún más cosas que a otro tipo de personal estudiamos para la certificación nos preparamos, pero solo cuando les conviene somos personal del instituto y cuando no somos solo prestadores de servicios
- Los funcionarios de módulo tendrían que tener mejores condiciones laborales desde su régimen de contratación hasta el trato-reconocimiento ya que son los que permanentemente están frente a la ciudadanía, apoyan en más actividades en procesos electorales y en lo que se requiera en otras áreas pese a que ello no se encuentra en sus contratos, y son los menos reconocidos, menos valorados.
- En lo personal, sería bueno que el instituto verificará la posibilidad de basificar a los que trabajamos en el Módulo de Atención Ciudadana. Ya que en lo personal hace tiempo sufrí un asalto en el trayecto del distrito a la sede asignada en el calendario aprobado para mac, a la vez también fue secuestro hacia mi persona por parte de un grupo delictivo, lo cual nunca recibí alguna atención psicológica por parte del instituto.
- El trabajo de los funcionarios de Mac es el menos valorado por los compañeros que ocupan otro puesto, suelen hacer menos nuestro trabajo, en nosotros no se aplican tantos valores que promueve nuestra institución lamentablemente, para mejorar el clima organizacional hacen falta muchas cosas, en lo personal las oportunidades de crecimiento no son justas de que sirven concursos y exámenes que haces para ocupar una plaza vacante si a la hora de seleccionar ponen a quien quieren aunque tengas mejor calificación hace falta más honestidad, mejores oportunidades de crecimiento sin preferencias
- Que el trato del jefe al personal sea con respeto, que motive al personal para realizar sus actividades que tenga el carácter para pedir las cosas.
- ser totalmente imparciales y objetivos, muchas veces las preferencias y dejarse llevar por la amistad que se da entre jefe (vocal rfe) y operador hace que se den muchos malos entendidos o situaciones que se pudieran evitar; cumplir con lo que se estipula en el SGC (reclutamiento) y evitar contrataciones que no pasen por este proceso solo por pagar favores, ya que es evidente que eso no favorece al clima laboral

- Fomentar actividades o desarrollar talleres de manera presencial de: trabajo en equipo, inclusión, respeto a diversas culturas y creencias, con la participación del personal del Servicio Profesional, Rama Administrativa y funcionarios de modulo,
- En cuanto a herramientas y equipos tecnológicos, si bien es cierto que contamos con lo necesario la desventaja de cuando se descomponen ya sea, cámara fotográfica, monitor, teclado no hay respuesta pronta por parte del área correspondiente de Junta Local para el cambio de estos o mantenimiento y eso afecta a la atención a la ciudadanía ya que cuando hay mucha gente se debe compartir el equipo con otra estación de trabajo hablando de cámara.
- Propongo se incentive al personal de módulos como premio por ser el funcionario más sobresaliente del año por módulo.
- Se tome en cuenta a los funcionarios (as) de módulo como prioridad para ascender al Servicio Profesional o Rama Administrativa ya que en algunas convocatorias he sido rechazada y otros compañeros (as) al igual sin que se reciban documentos para ocupar algunos puestos de Plaza Presupuestal, se siente que no hay porvenir en el INE y nuestra experiencia no se valora.
- Los módulos deben tener más atención de los vocales, ya que algunos RM tienen preferencias por algunos y no son parejos en el trabajo.
- que en los módulos exista el respeto y no exista la competencia entre los compañeros y sobre todo los altos no realicen la comparación de algunos funcionarios por ser un poco mayores y ya no contar con las capacidades de ser rápidos, por otro lado, también los altos mandos no confundan la amistad con el trabajo y tengan un trato especial con algunos funcionarios ya que son sus amigos y les den preferencias en todo momento. A si mismo que no existan familiares que trabajen juntos dentro del mismo modulo ya que eso genera un conflicto al trabajar y las preferencias resaltan nuevamente y no hay equidad entre los funcionarios.
- Que los jefes sean más humanos, que se den cuenta que el área de módulos de atención ciudadana da mucho por la institución y nunca se reconoce.
- Se debe fomentar las felicitaciones para los compañeros que lo hacen bien y se esfuerzan, así como conversar, apoyar e integrar a los que no para poder obtener mejoras en su desempeño mediante el apoyo y tener más comunicación con todos los rangos, dejar de un lado el ambiente laboral hostil por preferencias entre los compañeros, se debe fomentar un ambiente sólido, de apoyo y que no genere ni estrés, ni miedo, implementando dinámicas o medidas de comunicación entre todos



los rangos. salud mental para los funcionarios que se ven inmiscuidos por bullin dentro del mismo trabajo. Agradezco por estas encuestas, pero me gustaría que se pudiera decir o expresar el nombre del funcionario que hace este tipo bullin, para que implementar algún curso o platica y obtener un buen clima laboral, un mejor desempeño con salud mental y con calidad tanto en la implementación del SGC, así también para tratar a los ciudadanos con dignidad y respeto y generar que ellos también se sientan respetados, dando un servicio de CALIDAD, ya que los problemas de nuestro entorno no deben de impactar en el desempeño de mis funciones.

- Mi comentario es que ojalá haya más reconocimiento a nuestra labor, económicamente y más reconocimiento a lo que realizamos, somos parte del Instituto, pero en muchas cosas no nos sentimos valorados o que en verdad seamos parte importante del Instituto. Un poco más de atención en nuestras necesidades como seres humanos esa parte es la que está fallando en nuestro trabajo y repercute en el clima laboral. Gracias
- Los superiores jerárquicos no deben hacer hacer diferencias, ni preferencias en el personal, todas y todos somos iguales y se debe brindar apoyo, motivación, confianza, para tener mejores resultados en los objetivos del instituto.
- En algunos módulos móviles necesitamos equipos de cómputo ya que solo contamos con uno y a veces no es suficiente.
- Estabilidad laboral para personal de módulos, cursos presenciales para personal de módulos.
- Solicitar que los jefes Vocales, no nos pongan a realizar actividades ajenas a las indicadas en nuestro contrato, me refiero a realizar parte de sus actividades de trabajo como realizar el siiape, llevar a cabo el borrado de memorias por ejemplo.
- Que incentiven a los funcionarios de módulo a dar lo mejor de cada uno, es decir, que realmente nos consideren como personal del instituto y no solo cuando es conveniente para la institución. Por ejemplo: los hp somos prestadores de servicios y en nuestro contrato especifica que no somos parte de la institución; sin embargo, como se da en la certificación del sgc somos parte fundamental en el INE.

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

## 7. CONCLUSIONES

El personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **100 %** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **339** funcionarios.


La tendencia de cómo se calificó el clima organizacional es **favorable y positivo**, sin embargo, se reflejan áreas de oportunidad que se deben considerar para la mejora.

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (90.8%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (89.1%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (87.7%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Productividad (84.4%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Sentido de pertenencia (83.1%):** 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 (82.1%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.
- **Trabajo en equipo (80.3%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.

Los temas más bajos son:

- **Liderazgo (75.0%):** 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.

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

- **Condiciones de trabajo (70.8%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Reconocimiento (65.6%):** 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	Detectar posibles mejoras en las instalaciones y mobiliario de los Módulos de Atención Ciudadana.	VE, VS y VRFE de las Juntas Distritales Ejecutivas.	Humanos y financieros.	Circular No. INE/JLE/VRFE/341/2023, Oficios, correos electrónicos, fotografías, requisiciones.	Junio 2023	31/12/2023
2	Realizar de manera trimestral, un acto protocolario presencial con el personal de los Módulos de Atención Ciudadana, para la entrega de reconocimientos a las o los funcionarios con el mejor promedio de evaluación por Módulo de Atención Ciudadana.	VRFE de las Juntas Distritales Ejecutivas.	Equipo de cómputo, impresora y suministros materiales.	Acuses de entrega de reconocimientos, fotografías.	02/10/2023	Permanente

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


Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
3	Que los VRFEJD realicen una reunión con los funcionarios de los MACS asignados a sus JDE, para explicar y precisar los alcances de la bitácora de evaluación del desempeño del personal OM-02.	VRFE de las Juntas Distritales Ejecutivas.	Equipo de cómputo, Internet.	Minuta, fotografías.	02/10/2023	31/12/2023

## 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
<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:

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

<b>Categoría</b>	<b>Ítems</b>
	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:
	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:

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

<b>Categoría</b>	<b>Ítems</b>
	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:
	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>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE PUEBLA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>

<b>Categoría</b>	<b>Ítems</b>
<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.