

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO 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: 5 de noviembre del
2024

Periodo: 2024

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO 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	4
6. RESULTADOS OBTENIDOS	4
7. CONCLUSIONES.....	8
8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN	9
9. ANEXOS	10

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO 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: **La Comunicación, el Trabajo en Equipo, el Liderazgo, las Condiciones de Trabajo. La Motivación, el Reconocimiento y la Actitud de Servicio de los colaboradores de la Dirección.**

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 Organización 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 al personal de la Dirección de Operación y Seguimiento – DOS. 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 esta Dirección, con ello se buscan oportunidades de mejora en el desarrollo de las actividades del personal bajo el liderazgo de la Alta Dirección y con el apoyo de los Coordinadores del SGC.

2. OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer a la Alta Dirección de la DOS, el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal respecto al ambiente de trabajo y 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 30 ítems divididos en 7 categorías, las categorías son las siguientes:

1. **Comunicación:** Claridad en la definición de objetivos y canales de comunicación establecidos.
2. **Trabajo en equipo:** Grado de colaboración e integración en los grupos.
3. **Liderazgo:** Reconocimiento del rol del líder. Apertura a las ideas y reconocimiento a los resultados de su equipo.

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

4. **Condiciones de Trabajo:** Calidad de los inmuebles e instalaciones de la Institución.
5. **Motivación:** Grado de satisfacción, de logro personal. Motivadores organizacionales.
6. **Reconocimiento:** Grado de valoración del desempeño exitoso a sus empleados.
7. **Actitud de Servicio:** Enfoque a satisfacer las necesidades del cliente. Compromiso hacia la calidad de los productos y servicios.

4. NÚMERO DE PARTICIPANTES

Se ha aplicado la encuesta al personal de la **DOS** 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 fue el siguiente:

Tabla de participantes

DOS	Personal total	Personal encuestado
	65	65

Si fuese necesario colocar la justificación de la no participación:

N/A

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.	≥80%
Regular	Implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción del personal.	≥61% pero <79%
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.	<60%

6. RESULTADOS OBTENIDOS

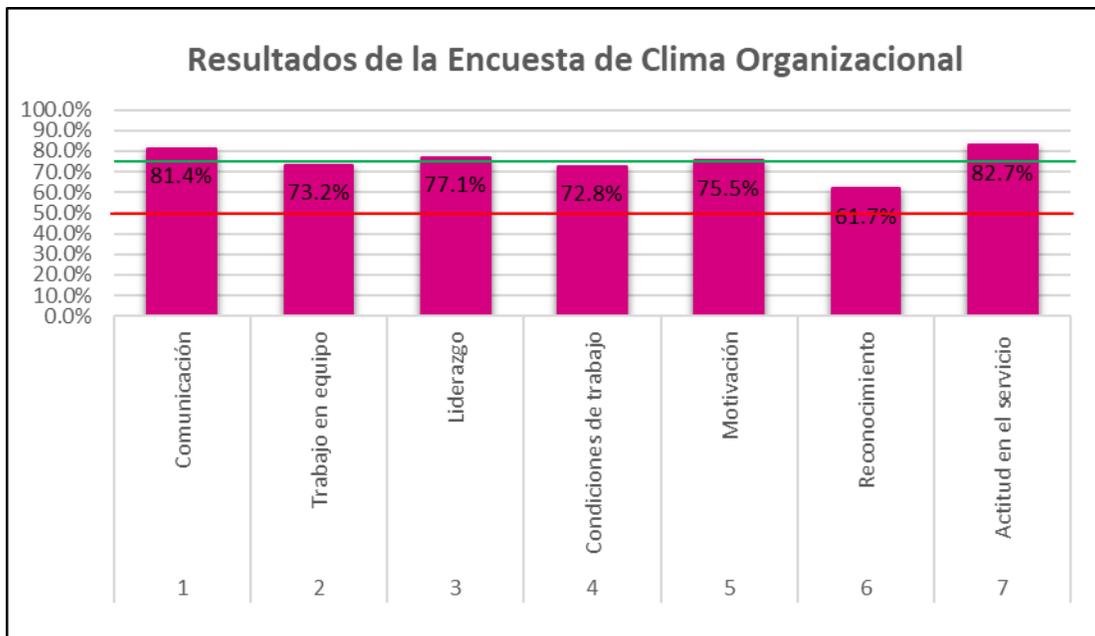
Los resultados obtenidos de **65** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General:	74.9 %	REGULAR
---------------------------	---------------	----------------

Resultado por categoría.

No.	Categoría	Resultado
1	Comunicación	81.4%
2	Trabajo en equipo	73.2%
3	Liderazgo	77.1%
4	Condiciones de trabajo	72.8%
5	Motivación	75.5%
6	Reconocimiento	61.7%
7	Actitud en el servicio	82.7%

Gráfica de resultados:



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

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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

- Es urgente actualizar Manuales de Organización y de Procedimientos en el área para que se equilibre la carga de trabajo del personal de la Dirección
- En mi área de trabajo existen personas que tienen un alto desempeño en comparación con otras que no lo manifiestan y, por el contrario, duermen durante las horas de trabajo y además se les justifica y el Director suele ponderar sus pequeñas contribuciones cuando las desahogan en las guardias.
- En el área de Arquitectos tengo un líder a cargo además de otros 3 jefes arriba los cuales, en ocasiones no logran visualizar de la misma manera el desempeño ni las tareas deseadas, hay desfases de tiempo que deberían ser atendidos y el líder a veces no tiene tiempo de liberarnos el trabajo a todas lo cual nos retrasa y genera problemas con el desarrollo interno en cuanto a entregas. El ambiente es separado, cada uno ve por su beneficio.
- Creo que como dirección y subdirecciones trabajamos de una manera muy cómoda, cada uno de los que integramos esta dirección, somos de gran importancia para poder realizar y solucionar todo lo que surja
- En la dirección solo son personas contadas las que cuentan con las posibilidades de que tenga mejoras económicas
- El clima de bienestar que se encuentra en la Dirección es agradable, la mayoría nos conducimos con respeto, lo cual, considero es fundamental para sentir confianza y libertad. Quizá no siempre el trabajo se reparta equitativamente, por diversas situaciones, lo que ocasiona cierta molestia en el equipo de trabajo, pero siempre se antepone el trabajo y principios, para el logro de las metas.
- Falta equilibrar las cargas de trabajo de algunos funcionarios, así como de las funciones que desarrollan y una equidad de género en la ocupación de puestos de mandos para las mujeres.
- Hacen falta métodos para acceder a otras plazas, las convocatorias tienen vicios y ya no cuentan con fichas bibliográficas para prepararse
- Hace falta luminaria, es muy poca la luz con la que contamos, además que algunos contactos de luz que se encuentran a nivel de piso son peligrosos. Los elevadores presentan constantemente fallas. Considero que hace falta apoyo a las mujeres a nivel económico administrativo.
- Disfruto de mi trabajo, sin embargo, en general hay poco reconocimiento y motivación externa para superar objetivos.
- Recomiendo que para el área de diseño nos ofrezcan el software necesario para mejorar en el trabajo, poder innovar en el instituto. Al igual sería bueno implementar el home office ya que muchos trabajadores incluyéndome hacemos demasiado tiempo de camino y días de home office incrementaría nuestra actividad de trabajo y rendimiento.
- Para estar más motivados en el trabajo se deben considerar algunas mejoras, por ejemplo, en la pandemia se comprobó que se puede trabajar en línea sin disminuir la productividad, esto contribuye a que los empleados tengamos una mejor calidad de vida, al no tener que invertir en tiempos de traslado, por lo que sugiero que se evalúe la posibilidad de regresar a un esquema de trabajo híbrido. Por otra parte, se deben proporcionar las mismas oportunidades de crecimiento a todos, sin hacer distinción, en este sentido, se debe hacer una revisión para verificar a quiénes se les han otorgado las plazas que han quedado vacantes con los sueldos más altos, actualmente se hacen concursos, pero a lo largo de varios años se otorgaron de manera arbitraria.
- DEBERIA HABER UNA VALORACIÓN MAS REAL DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN, HASTA SUPERVISIONES FISICAS A LOS DIFERENTES NIVELES
- En el área se tienen favoritismos y ello no contribuye al crecimiento del personal. No se apoya a las personas cuando lo necesitan.
- Considero que existen los canales de comunicación y sabemos cómo hacer la comunicación adecuada, sin embargo, en algunos casos no se realiza de manera adecuada al interior de nuestro Departamento. En cuanto a la motivación siempre ha sido personal, es decir, en mi caso, existe motivación desde mi compromiso con el desarrollo de las actividades, sin embargo, considero que no hay motivación de los jefes hacia el personal operativo.
- En mi opinión la Dirección es competitiva
- Es necesario se dé seguimiento a la comunicación de los jefes de departamento en las Direcciones ya cada uno piensa que su actividad es la más importante, si bien es cierto no son todos. De igual manera es necesario que se aterrice que la participación de las actividades del personal operativo, algunos tienen mentalizado como su jefe de departamento que sus actividades son las más importantes y que los otros integrantes no trabajan. Se deben de proporcionar cursos de comunicación, manejo de conflicto, y género.

- En temporales de calor, el sistema de Aire acondicionado requiere mayor mantenimiento, debido a que contamos con poca ventilación natural
- EN EL DEPARTAMENTO NO SE RECONOCE EL BUEN RENDIMIENTO Y SE EXHIBEN LOS ERRORES.
- Al regreso del final de la pandemia no se cuenta con cajón de estacionamiento, lo que genera inseguridad al trasladarme al lugar donde dejo mi automóvil y genera un gasto extra a mi economía
- En general la Dirección tiene muchas áreas de oportunidad, considero que tenemos compromiso pero hace falta que se reconozca cuando se hacen bien las cosas ya que en diferentes ocasiones solo se hace saber las cosas que están mal o que se consideran mal ejecutadas sin ver que hay un trabajo previo o más resultados positivos que negativos y en lo personal eso me desmotiva, también el hecho de que me sienta atacado verbalmente por comentarios que me insinúen que no tenemos la capacidad para resolver situaciones , que no se tome en cuenta nuestra opinión o nuestras ideas simplemente porque la persona de mayor jerarquía siempre tenga la última palabra y al final este mal.
- Debería especificarse el Nivel del Jefe, ya que existen diferencias de trato entre Jefe de Departamento, Subdirección y Dirección.
- Desde mi punto de vista, es necesario contar con tiempo para retroalimentar a los equipos de trabajo y en su caso reconocer los esfuerzos y atender las oportunidades. La sobrecarga de trabajo incide de forma negativa en lo anterior., no obstante r
- siempre estoy dispuesta a colaborar en las actividades de apoyo que son adicionales a las que tengo asignadas, hay apertura al diálogo con los mandos superiores, sin embargo, no obtengo respuesta favorable o sea que si me escuchan, pero no hacen nada al respecto, esto me hace pensar si es por el hecho de ser mujer o porque?, ya que no obtengo respuesta alguna, no son claros no se toman la molestia de decir si o no y porque.
- en el departamento existe personal familiar solo por ser personas de alta dirección
- El sueldo que tengo actualmente no es competitivo
- No estoy de acuerdo en que se encuentren trabajando familiares, porque procrea conflictos de interés e impacta en el trabajo.

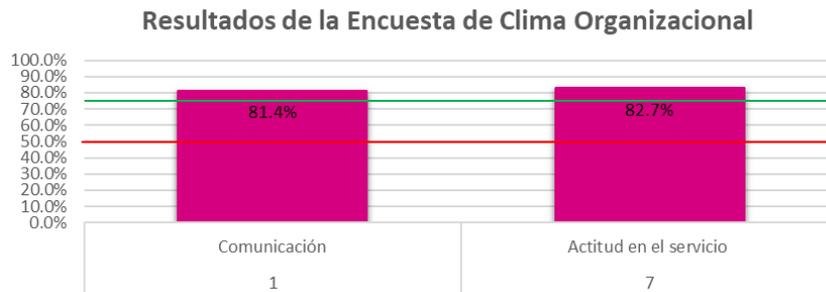
7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, este análisis se contempla la opinión del **100%** del personal.

La tendencia de cómo se calificó el clima organizacional es **favorable**, se reflejan áreas de oportunidad que se deberán de considerar para la mejora.

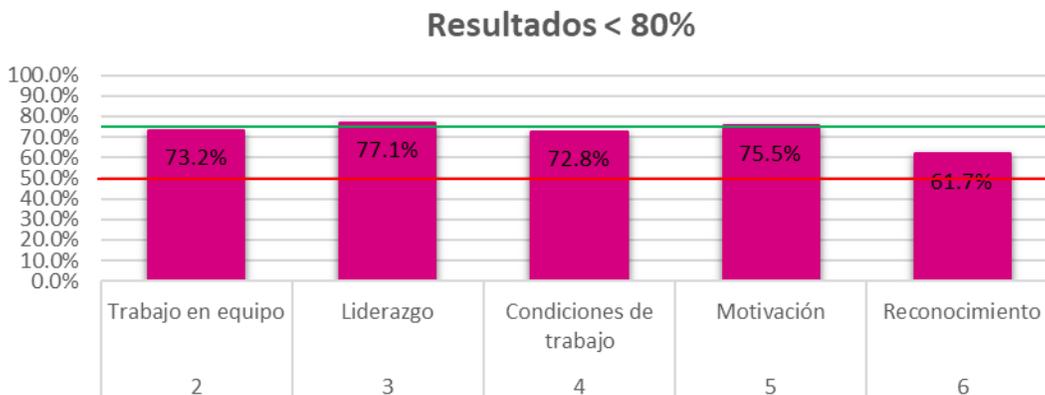
Categorías mejor evaluadas:

- **Comunicación (81.4%)**
- **Actitud en el servicio (82.7%)**



Categorías con áreas de oportunidad:

- **Trabajo en equipo (73.2%)**
- **Liderazgo (77.1%)**
- **Condiciones de trabajo (72.8%)**
- **Motivación (75.5%)**
- **Reconocimiento (61.7%)**



	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

A continuación, se presenta un plan de trabajo para la atención de las categorías con áreas de oportunidad:

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos materiales necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de termino
1	Acciones para fortalecer el trabajo en equipo	Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo	Equipo de cómputo, red INE,	Correo electrónico institucional	9/11/2024	31/12/2024
2	Acciones para fortalecer el liderazgo	Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo	Equipo de cómputo, red INE	Correo electrónico institucional	11/11/2024	31/12/2024
3	Acciones para fortalecer las condiciones de trabajo	Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo	Equipo de cómputo, red INE, SAI	Correo electrónico institucional	11/11/2024	31/12/2024
4	Acciones para fortalecer la motivación	Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo	Equipo de cómputo, red INE,	Correo electrónico institucional	05/11/2024	31/12/2024
5	Acciones para fortalecer el reconocimiento	Mtro. Leobardo Javier Mendoza Castillo	Equipo de cómputo, red INE,	Correo electrónico institucional	18/10/2024	31/12/2024

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

9. ANEXOS

Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

A continuación, se presenta la Encuesta de Clima Organizacional conformada por 30 ítems divididos en 7 categorías.

Categoría	Items
Comunicación	1) Mi jefe me mantiene informado sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo.
	2) Mi jefe me comunica de forma clara lo que espera de mi trabajo.
	3) Se me han definido claramente los canales de comunicación.
	4) En mi Departamento se utilizan los canales de comunicación establecidos.
Trabajo en equipo	5) Existe retroalimentación sana y constructiva en mi Departamento.
	6) Existe una integración y cooperación entre los miembros del Departamento.
	7) Cuando tengo problemas en mi trabajo, puedo contar con el apoyo de mi grupo de trabajo.
	8) En mi Departamento existe una competencia sana y positiva.
Liderazgo	9) Mi Jefe se interesa por escuchar mis opiniones:
	10) Mi jefe reconoce mi aportación cuando logro un buen resultado:
	11) Mi Jefe dedica tiempo para mi crecimiento personal y profesional:
	12) Mi jefe me trata con dignidad y respeto:
	13) Puedo hablar libremente con mi Jefe cuando estoy en desacuerdo con algo:
Condiciones de trabajo	14) Considero que las instalaciones de mi área de trabajo se encuentran en buen estado:
	15) Mi espacio de trabajo está libre de accidentes:
	16) Mi área de trabajo está libre de riesgos para mi salud:
	17) La Dirección cuenta con botiquín de primeros auxilios para atender alguna emergencia:
	18) Mi espacio de trabajo cuenta con las condiciones ambientales necesarias para el buen desempeño de mis tareas (iluminación, nivel de ruido, temperatura:
	19) Cuento con los equipos y herramientas de trabajo necesarios para la realización de mis actividades:
Motivación	20) Me siento motivado por dar el máximo esfuerzo en mi trabajo:

	DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	Items
	21) Considero que hay oportunidades para crecer en el Instituto:
	22) Estoy a gusto con el trabajo que realizo:
Reconocimiento	23) En mi Departamento el personal de alto desempeño es reconocido:
	24) Me siento valorado por mi jefe:
	25) Cuando tengo alto desempeño en mi trabajo, mi jefe lo reconoce con una felicitación:
	26) Mi esfuerzo es valorado y reconocido por mis compañeros:
Actitud de Servicio	27) La actitud de servicio es una característica del personal de la Dirección:
	28) El alto nivel de compromiso con la Ciudadaní-a es resultado de nuestra actitud de servicio:
	29) Si cometo algún error, lo resuelvo y soluciono en el tiempo deseado:
	30) Me comprometo a cumplir con los objetivos de la Dirección:
La siguiente pregunta es opcional	Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar el clima organizacional.