



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**El clima organizacional de los trabajadores de la Dirección de
Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del
Instituto Federal Electoral: un estudio de opinión pública**

SEMINARIO TALLER-EXTRACURRICULAR DE OPINIÓN PÚBLICA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PERIODISMO Y COMUNICACIÓN COLECTIVA

P R E S E N T A

MARICELA MENDOZA RUIZ

ASESORA: MTRA. LAURA GONZÁLEZ MORALES

OCTUBRE DE 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A Dios:

*Que me dio el ser, la libertad,
la esperanza y el amor
de mis seres queridos.*

A mi Mamá y Papá:

*Quienes como instrumentos de Dios me
dieron la vida y con ella la oportunidad de
amarlos y aprender de su ejemplo.*

A mis hermanas y hermano:

*Bety, Martha y Pepe, quienes siempre
me han apoyado y alentado para cumplir
mis metas.*

A mi hija Julieta:

*Por quien como obra maravillosa de
Dios, aprendí lo valioso de la vida, de
asumir el reto de cambiar, renovarme,
empezar de nuevo y también de concluir
lo pendiente.*

A mis amigas y amigos:

*Quienes han sido cómplices en este río
de vida y en el mar de sueños
compartidos, y cerca o lejos siempre me
acompañan.*

A mis profesores del Seminario:

Mtro. Héctor Jesús Torres Lima

Lic. María Venus Armenta Fraga

Lic. Olga Gallo Romo

Mtra. Laura González Morales

Lic. Eduardo Juan Escamilla

Por apoyarme a pensar, planear y concretar este proyecto.

A mi asesora:

Mtra. Laura González Morales:

Por su apoyo para culminar esta investigación.

A mis compañeras y compañeros de trabajo:

Por su disposición para apoyarme –como objeto de estudio- a concluir con mi titulación gracias a esta investigación.

A todos mis profesores que me compartieron sus experiencias y conocimientos, e igualmente, a quienes contribuyeron a mi formación profesional al permitirme pertenecer a sus equipos de trabajo.

Índice

	Página
Introducción.....	1
Capítulo 1 Marco Teórico.....	6
1.1 La Teoría General de Sistemas.....	8
1.1.1 El sistema y su organización.....	8
1.1.2 El sistema como método de análisis.....	8
1.1.2.1 Selección.....	9
1.1.2.2 Distinción.....	10
1.1.2.3 Relación.....	11
1.1.3 Modelo general de sistemas.....	13
1.2 Teoría Social de la Comunicación.....	15
1.2.2 Modelo dialéctico de la comunicación.....	16
1.2.2.1 Actores.....	17
1.2.2.2 Instrumentos.....	17
1.2.2.3 Expresiones.....	18
1.2.2.4 Representaciones.....	18
1.3 Teoría de la Mediación Social.....	19
1.3.1 Definición de Mediación.....	19
1.3.2 Modelos de la Mediación.....	23
1.3.3 Planos de la Mediación.....	25
1.4 La opinión pública desde el enfoque comunicativo.....	28
1.4.1 Componentes de la opinión pública.....	29
1.5 Historia de la opinión pública.....	30
1.5.1 La opinión pública en la comunidad primitiva.....	31
1.5.2 Mesopotamia.....	34
1.5.3 La cultura egipcia.....	36
1.5.4 Grecia y Roma.....	39
1.5.5 Edad Media.....	39
1.5.6 La Ilustración.....	41

1.5.7 La opinión pública en la actualidad.....	47
1.6 Clima organizacional.....	56
1.6.1 Dimensiones del clima organizacional.....	58
Capítulo 2 Marco Contextual	62
2.1 Sistema histórico de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	63
2.1.1 Antecedentes históricos de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	65
2.1.2 Desarrollo de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	70
2.1.3 Situación actual de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	73
2.2 Sistema cultural de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	74
2.2.1 Fines y principios rectores.....	74
2.2.2 Normas, misión, visión y objetivos	76
2.3 Sistema social de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	79
2.3.1 Organigrama de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	79
2.3.2 Funciones.....	81
2.3.3 Presupuestos.....	84
2.3.4 Relaciones de poder político de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	85
2.4 Clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.....	87
Capítulo 3 Metodología para la elaboración de cuestionario.....	90
3.1 Relación del marco teórico con la tabla de operacionalización.....	90
3.2 El sistema hipotético.....	93
3.3 Variables.....	95

3.4	Tabla de operacionalización.....	98
3.5	Arboreación del cuestionario.....	114
3.6	Tabla de equivalencias.....	121
3.7	Cuestionario piloto.....	121
3.8	Reporte del levantamiento de datos de la prueba piloto.....	128
3.9	Resultados del piloteo.....	144
	Capítulo 4 Levantamiento de datos y análisis de resultados.....	145
4.1	Características de la población.....	145
4.2	Tipo de levantamiento de datos.....	149
4.3	Estrategia del levantamiento de datos.....	150
4.4	Reporte del levantamiento de datos.....	150
4.5	Método para el análisis de los resultados.....	151
4.5.1	Vaciado de datos.....	151
4.5.2	Cruce de datos para obtener el conocimiento.....	153
4.5.3	Cruce de datos para obtener la opinión.....	155
4.6	Presentación y análisis de resultados.....	156
4.6.1	Resultados por frecuencia e indicador.....	156
4.6.2	Resultados de conocimiento por variables sociodemográficas.....	174
4.6.3	Resultados de opinión por variables sociodemográficas.....	183
4.6.4	Interpretación de resultados.....	215
4.6.4.1	Datos que responden a la justificación de la investigación.....	216
4.6.4.2	Datos que dan cuenta de la misión, visión y objetivos de la institución mediadora.....	240
4.6.4.3	Datos más relevantes del referente de estudio.....	251
4.6.4.4	Comprobación o disprobación del sistema hipotético.....	260
	Conclusiones.....	264
	Bibliografía.....	272
	Anexos.....	273
	Apéndices.....	275

Introducción

El clima organizacional se refiere a una condición inherente a un entorno en donde se desenvuelven los miembros de una organización determinada, que se refleja en un ambiente o estado de las relaciones colectivas en donde están presentes actitudes, conductas y percepciones de sus integrantes, respecto de sí mismos y de los demás.

En la medida en que cada vez más el trabajo, y el tiempo que se le dedica, representan una parte sustancial en la vida de las personas, conocer las relaciones en el entorno laboral ha sido de interés en las organizaciones actuales. Mas si se considera al proceso comunicativo como un elemento básico para explicar el funcionamiento de las organizaciones humanas, el estudio de opinión pública que se presenta tiene pertinencia al enfocarse hacia un área de la vida social de los trabajadores de una institución pública: el clima organizacional.

En este sentido, la presente investigación aborda el tema de la opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico (DSPEyAT) del Instituto Federal Electoral, respecto al clima organizacional.

Su objetivo fue conocerla e interpretarla, a través de una encuesta de opinión pública que se aplicó a dichos trabajadores, con la finalidad de sugerir líneas de acción que favorezcan el ambiente laboral, la comunicación y la solución de los problemas, que coadyuven a mejorar el desempeño profesional de los trabajadores de dicha Dirección en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. En esta investigación se partió de una hipótesis nula al no conocerse la opinión pública de los miembros de la DSPEyAT respecto al clima organizacional.

Si consideramos que en la actualidad la opinión pública se presenta como un fenómeno social que se origina en los grupos humanos con distintos referentes públicos que los impactan en diferentes ámbitos, y por ello los estudios de opinión pública se han convertido en una herramienta para tomar decisiones de carácter político, económico y

cultural, mediante este trabajo se interpreta lo más relevante dicho por los trabajadores de la DSPEyAT, respecto a lo que conocen y opinan sobre la misión, visión, y los objetivos y métodos de trabajo y cómo se comunican éstos, la solución de problemas, la responsabilidad y decisiones del trabajador, la forma y mecanismos de comunicación, las condiciones laborales que lo motivan trabajar más o menos, la remuneración y el estímulo o apoyo que reciben, así como las funciones y toma de decisiones en el área.

En tanto el clima organizacional es una condición inherente a un entorno en donde se desenvuelven los miembros de una organización determinada, este trabajo se enmarca en la perspectiva teórica que concibe a la opinión pública como *el conjunto de expresiones (no necesariamente con la misma dirección, ni intensidad) producida por los actores (miembros de un grupo social específico), a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público*, por lo que se desarrolló desde el enfoque comunicativo.

Para explicar los fundamentos teóricos utilizados para estudiar a la opinión pública, en el Capítulo 1 de este trabajo se aborda la Teoría General de Sistemas, que define al sistema como una entidad real y organizada, y como un método de análisis, en particular del sistema comunicativo y sus componentes (Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones) que integran el modelo dialéctico de la comunicación, elementos que comparte con la opinión pública en tanto son imprescindibles para que se dé el proceso comunicativo. Por lo que desde la perspectiva del análisis sistémico de esta Teoría, la opinión pública cumple con la condición de ser una entidad real por lo que puede ser vista como un subsistema que pertenece al sistema comunicativo, que además comparte con éste sus elementos estructurales que lo definen como sistema, y que puede ser observada a través de las expresiones que permiten el consenso o disenso de los asuntos de interés público.

También se explica en este Capítulo la Teoría Social de la Comunicación, que permite analizar los componentes internos del sistema de comunicación y las relaciones que guardan entre sí para comprender su funcionamiento dentro de dicho sistema, concebido como un sistema abierto porque tiene la influencia e interacción de otros sistemas, y en forma significativa del sistema social.

Para analizar los procesos comunicativos bajo un “modelo de orden” compartido en una sociedad, el papel de las instituciones en la mediación, los modelos y los planos de la mediación, en el Capítulo 1 se desarrolla la Teoría de la Mediación Social, la cual define a la mediación como la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden.

Además de plantear las teorías ya señaladas bajo las cuales se aborda a la opinión pública como un proceso comunicativo, en el Capítulo 1 se aborda a la opinión pública como fenómeno histórico, en tanto ha sido un elemento de la comunicación en todas las sociedades que ha configurado a la humanidad, al transmitirse a través de ella costumbres, hábitos y la necesidad de trascendencia del hombre, desde las comunidades primitivas hasta las culturas mesopotámica, egipcia, griega-romana y Edad Media, concluyéndose con el periodo de la Ilustración y las características que la opinión pública tiene en la dinámica actual, así como sus diferencias con el sondeo.

Por último, se exponen algunos conceptos sobre el clima organizacional que es el tema de esta investigación, propuestos por varios investigadores, para concluir con la definición que se maneja en este estudio y las dimensiones que lo conforman: 1) estructura, 2) autonomía, 3) comunicación, 4) motivación, 5) remuneración, 6) apoyo patronal y 7) toma de decisiones.

La ubicación histórica de la DSPEyAT como una de las áreas del Instituto Federal Electoral, a partir de sus antecedentes en 1993 y su creación formal en 1999, como una dirección de área a cargo del seguimiento y control de los programas y del apoyo informático y desarrollo y análisis de sistemas, se abordan en el Capítulo 2.

En dicho Capítulo también se describen los fines, principios rectores, normas, misión y visión que rigen al Instituto Federal Electoral y que igualmente comparte la DSPEyAT, como parte integrante de un sistema cultural. Asimismo, se expone su estructura orgánica, organigrama, funciones, presupuestos, las condiciones de trabajo y las relaciones entre sus integrantes, como parte de un sistema social. Destaca las vacantes de director y subdirector que ha generado la movilidad del personal en el área para coadyuvar a su funcionamiento.

La metodología utilizada para el diseño y elaboración del cuestionario como instrumento de la encuesta de opinión pública es explicada en el Capítulo 3, así como los elementos que intervienen en la tabla de operacionalización, los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto, para obtener el cuestionario final, los que se desarrollaron a partir de los conceptos de conocimiento y opinión, respecto de las dimensiones del clima organizacional utilizadas en esta investigación, así como del conjunto de variables sociodemográficas requeridas en el estudio para ubicar las características de los encuestado que emitieron su opinión.

En el Capítulo 4 se explica el proceso de aplicación de la encuesta de opinión pública, a través del levantamiento de datos, el método para su vaciado, la descripción de los resultados, así como la interpretación de los mismos a la luz de la justificación del tema, para conocer lo dicho por los miembros de la DSPEyAT sobre sus relaciones y ambiente laborales y sobre su relación laboral con la institución contratante.

En dicho Capítulo, se aborda el análisis de cuánto se conoce la misión, visión y objetivos de la DSPEyAT y la opinión sobre el clima organizacional de la DSPEyAT en términos de las siete dimensiones planteadas. En cada uno de los apartados en donde se interpretan los datos se desarrollan tanto las causas o razones de los resultados relevantes arrojados por la encuesta en algunos estratos de las nueve variables sociodemográficas utilizadas, así como las sugerencias y recomendaciones para la toma de decisiones que pueden incidir en el clima organización de la DSPEyAT.

Resalta en la interpretación de los resultados de la encuesta que respecto a la misión, visión y objetivos de la DSPEyAT, los trabajadores que provienen del servicio profesional electoral conocen más respecto de quienes pertenecen a la rama laboral administrativa, por lo cual se hace la sugerencia de que éstos participen en un proceso de formación y actualización permanente similar al que se aplica al personal de carrera. Esta recomendación adquiere sentido al incluirse en la reforma al código electoral aprobada en enero de este año, la atribución del IFE para aprobar los programas de capacitación permanente y especial para los trabajadores de la rama administrativa, así como los procedimientos de selección, capacitación y promoción que le permitan a este personal aspirar a su incorporación al servicio profesional electoral.

En cuanto a la opinión pública de la población encuestada respecto al clima organizacional de la DSPEyAT, esta fue en promedio de 3.6 (en donde 1 es lo menos y 5 es lo más). Resalta el promedio de 2.9 de opinión que los trabajadores de la DSPEyAT asignaron a la dimensión autonomía del clima organizacional y que se refiere a “la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización”.

Considero que el aporte de este trabajo es responder a las necesidades de un grupo social para mejorar su desempeño profesional en una institución pública, en términos de sus relaciones, entre sí y con sus superiores, al estar presentes actitudes, conductas y percepciones que impactan el funcionamiento del área.

Aunado a esto, el desarrollo de la investigación y sus conclusiones, también adquieren sentido al estar directamente relacionadas tanto con mi desempeño profesional al laborar en la DSPEyAT desde hace más de nueve años, como con mi formación universitaria en la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva, para la cual este trabajo representa mi oportunidad de titulación. Por lo que, además de ser el resultado de una actividad académica, es un trabajo de investigación relevante para mi vida profesional, así como para cualquier egresado universitario que desee conocer la metodología para la aplicación de encuestas de opinión pública respecto al clima organizacional.

Añado una reflexión final sobre el significado de concluir la carrera universitaria que inicié hace más de veinte años cuando decidí aspirar otros aires distintos a los de la casa de mis padres y andar mi propio camino, lo que me ha enseñado que es tan satisfactorio alcanzar una meta como el camino que he recorrido para llegar a ella. Un camino siempre bendito gracias a todas esas luces que maravillosamente iluminaron su tránsito con su amistad, cariño y magisterio, pero sobre todo con sueños compartidos.

Capítulo 1

Marco Teórico

En este capítulo se abordan los fundamentos teóricos para estudiar a la opinión pública desde el enfoque comunicativo.

Una de esas teorías corresponde a la Teoría General de Sistema planteada por Manuel Martín Serrano, de la que se retoma la definición de sistema, su diferenciación, características y componentes, que este autor propone para estudiar la organización de los sistemas, en específico del sistema de comunicación, a la luz del concepto de sistema como método de análisis y de sus interrelaciones con otros sistemas que también lo afectan y son afectados por el sistema de comunicación.

Lo anterior, sirve de base para explicar al sistema comunicativo y sus componentes (Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones) que forman parte del Modelo Dialéctico de la Comunicación propuesto por este autor. Posteriormente, retomando estos elementos se hace un paralelo para describir los componentes de la opinión pública al compartir los mismos elementos que el sistema comunicativo.

La Teoría de la Mediación Social, es otra propuesta teórica de Martín Serrano, para analizar los procesos comunicativos bajo un “modelo de orden” compartido en una sociedad. De esta teoría, se describe el papel de las instituciones en la mediación, los modelos y los planos de la mediación.

En razón de que la comunicación en todas las sociedades ha sido un elemento que configura a la humanidad, porque a través de ella se transmiten costumbres, hábitos y la necesidad de trascendencia del hombre, se desarrolla un apartado de la opinión pública como fenómeno, desde las comunidades primitivas hasta las culturas mesopotámica, egipcia, griega-romana y Edad Media.

Este apartado histórico concluye con el periodo de la Ilustración del que destacan su aportación a la producción y difusión de las ideas, las artes y las ciencias, como punto de partida para hacer del hombre un ser racional y autónomo, lo que plantea una ruptura de paradigmas con la Edad Media, al sustituir a la política de la religión por la política de los ciudadanos y del Estado.

Otro tema que se aborda es la opinión pública en la actualidad y la importancia de conocerla para legitimar las políticas de Estado. También se explicitan las características que la opinión pública tiene en la dinámica actual, así como sus diferencias con otro instrumento muy utilizado por los medios de comunicación masiva que es el sondeo y erróneamente considerado como estudio de opinión pública.

Por último, se exponen algunos conceptos sobre el clima organizacional que es el tema de esta investigación, así como las dimensiones que lo conforman desde las propuestas de varios investigadores.

1.1 La Teoría General de Sistemas

La Teoría General de Sistemas es una de las principales propuestas metodológicas de Manuel Martín Serrano, para analizar al sistema de comunicación como un sistema organizado y que por lo tanto puede analizarse sistemáticamente, como un sistema a nivel real.

1.1.1 El sistema y su organización

Para el autor, el concepto de sistema designa entidades reales y se opone al término “agregado”, porque aunque ambos son igualmente conjuntos, es decir, “entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento; la diferencia entre ambos consiste en que el conjunto de elementos de un sistema muestra una organización de la que carecen los elementos agregados”.¹

1.1.2 El sistema como método de análisis

Manuel Martín Serrano denomina a los elementos que se organizan en un sistema como “componentes del sistema”. Con base en lo anterior, define al sistema como método de análisis y establece que “el análisis sistemático de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio”.²

Como plantea Martín Serrano, “para que sea posible un estudio sistemático” el requisito previo “es que el objeto posea alguna organización, es decir, sea un sistema a nivel real”.³

Según el autor citado, la comunicación puede ser investigada sistemáticamente, “porque es un objeto organizado de estudio”. Dicho concepto de organización que propone lo define como:

¹ Martín, Serrano Manuel, et. al. Teoría de la comunicación: epistemología y análisis de la referencia. México. Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México. 1991. pp. 94-95.

² Op. cit. p. 95.

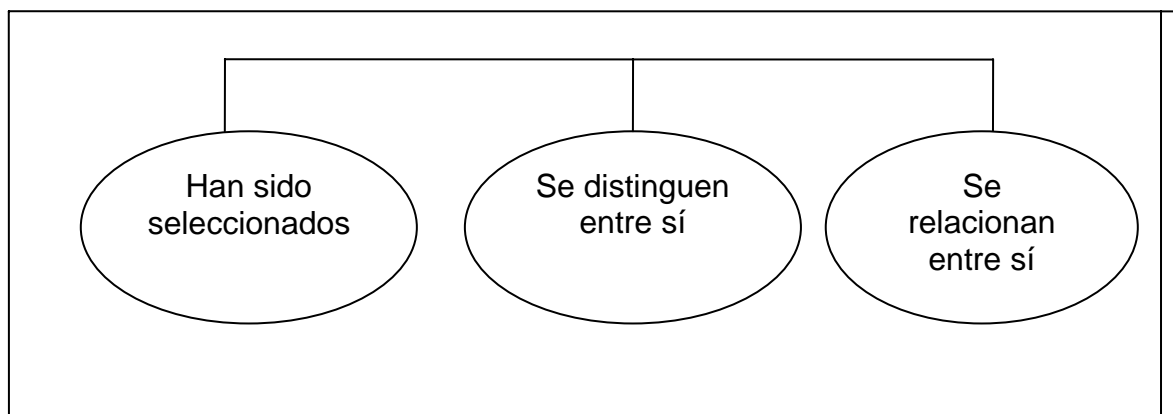
³ Ídem.

“Un objeto de estudio está organizado, y por tanto, puede ser analizado como un sistema, cuando sus componentes presentan las siguientes características:”⁴

- a) la selección de sus elementos
- b) la distinción entre sus elementos
- c) la relación entre los elementos

Estas características se explican como consecuencia de su pertenencia al “sistema”.⁵

En el dibujo se representa esta condición:



1.1.2.1 Selección

En el caso de la característica de selección, Martín Serrano define que un criterio para determinar cuando un componente pertenece a un sistema porque está implicado en él, es si “su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal”, para lo cual distingue dos clases de implicaciones en el funcionamiento y/o reproducción del sistema:⁶

La primera de ellas se refiere a una implicación obligatoria, “cuando la desaparición de algún elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación en otro diferente, o su incapacidad para funcionar como tal sistema”. La

⁴ Ídem.

⁵ Op. cit. p. 96

⁶ Op. cit. pp. 96-97.

segunda implicación, el autor la denomina “implicación optativa”, que es cuando el sistema puede funcionar con determinado elemento, “sin desaparecer, o reproducirse sin transformarse en otro sistema, sustituyendo ese componente por otro”.⁷

Martín Serrano, señala que son indicadores de la flexibilidad de un sistema, “la medida en la que cada sistema selecciona componentes obligatorios y optativos”. Según el autor, un sistema será completamente rígido cuando todos sus componentes sean obligatorios y, al contrario, cuando todos sus componentes sean optativos será un sistema elástico.⁸

En esta característica también define a los elementos incorporados al sistema, como aquellos que no son “obligatorios, ni siquiera optativos para la existencia o el funcionamiento del sistema en el que se encuentran”.⁹

1.1.2.2 Distinción

Respecto del criterio de distinción entre los elementos componentes de un sistema, Martín Serrano define que son las “diferencias que existen entre ellos o sus diferentes comportamientos necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema. Expresa esta distinción como “diferenciación”, y describe dos clases: estructural y funcional.

La primera diferenciación, la estructural, es cuando en una configuración o estado del sistema, la existencia de un “componente es necesaria para que ocupe al menos una de las posiciones que presenta esa configuración, sin que en esa configuración tal posición pueda ser ocupada por otros componentes”. Un ejemplo de lo anterior, señala el autor, es una máquina de escribir, en la cual las letras del teclado “deben de ocupar una espacial concreta, para que la mecanografía pueda aprenderse y practicarse según un modelo universal”.¹⁰

⁷ Op. cit. p. 97.

⁸ Ídem.

⁹ Op. cit. pp. 97-98.

¹⁰ Op. cit. pp. 98-99.

La diferenciación funcional se presenta cuando “al menos una configuración o estado del sistema, en el cual la existencia de ese componente es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que contiene ese estado, sin que en ese estado tal función pueda ser asumida por otros componentes”.¹¹

En cuanto al tamaño del sistema, el autor señala que “el número de componentes viene definido por el repertorio de elementos diferenciados, y no por el número total de elementos”, es decir, que se tomará como base el análisis de un elemento según su posición en el sistema o su función o, también si son idénticos pero son componentes diferenciados “cuando tienen asignada una función o una posición específica en el sistema”.¹²

1.1.2.3 Relación

La tercera característica, que trata de las relaciones entre los elementos componentes de un sistema, Martín Serrano define que es un criterio para determinar los componentes dependientes en el sistema, porque “las relaciones que establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema”. En este sentido, el autor expresa estas relaciones como “dependencias”, con lo que indica que el “estado de cada componente del sistema se ve afectado por otro u otros componentes y viceversa”.¹³

Martín Serrano plantea las siguientes “dependencias”: solidarias, causales y específicas. Una dependencia es solidaria por la interdependencia de dos elementos, cuando alguno de éstos cambia y afecta al otro y viceversa. La dependencia causal, se define así cuando el cambio de un componente le afecta a otro, pero no a la inversa. Por último, la relación de dependencia específica, se presenta cuando el cambio de un elemento significa que algunas veces cambia otro u otros componentes, pero no necesariamente les pasa, y viceversa.¹⁴

¹¹ Op. cit. p. 99.

¹² Op. cit. p. 100.

¹³ Op. cit. p. 101.

¹⁴ Ídem.

Respecto de las formas de afectación de las dependencias, Martín Serrano define que “la dependencia entre los componentes de un sistema no significa necesariamente que cada elemento tenga que mantener relaciones directas de afectación con todos y cada uno de los demás”,... “es suficiente con que mantenga al menos una relación con otro componente y con los demás una afectación indirecta”.¹⁵

Asimismo, plantea que la constricción del sistema está relacionada con la distribución que exista en el sistema entre relaciones de carácter específico, solidario o causal. “El sistema más constreñido sería aquel en el cual todas las relaciones que existen entre sus componentes fuesen solidarias. A medida que las relaciones solidarias dejen paso a relaciones causales, disminuye la constricción. El sistema menos constreñido sería aquel en el cual todas las relaciones que existen entre sus componentes fuesen de carácter específico”.¹⁶

Con base en estos planteamientos, Martín Serrano ofrece su definición de los sistemas como “aquellos conjuntos constituidos por componentes implicados, diferenciados y dependientes”.¹⁷

En el siguiente esquema el autor describe el nivel de análisis, las características de los componentes del sistema y el análisis sistémico:¹⁸

El análisis de la organización en un sistema

Nivel de análisis	Características específicas para distinguir los componentes	Deducción sistemática que cabe efectuar a cada nivel
a) Selección de elementos componentes	Implicación	Permite distinguir qué elementos pueden considerarse componentes del sistema y cuáles no.
b) Distinción entre los componentes	Diferenciaciones	Permite distinguir qué componentes distintos entran a formar parte del sistema.
c) Relación entre los componentes	Dependencias	Permite distinguir qué intervenciones diferentes tiene cada componente en el funcionamiento del sistema.

¹⁵ Ídem.

¹⁶ Op. cit. p. 102.

¹⁷ Ídem.

¹⁸ Op. cit. p. 103.

A partir de lo anterior, Martín Serrano define al análisis sistemático como “el estudio de la organización de los sistemas, consistente en identificar cuáles son los componentes que cada sistema selecciona, como se distinguen unos de otros y qué relaciones mantienen en el sistema”. Lo anterior, permite saber cómo es el sistema y cómo funciona.¹⁹

De esta forma, las características de los componentes o elementos de un sistema se pueden expresar en un modelo.

1.1.3 Modelo general de sistemas

Según Martín Serrano, la comunicación puede investigarse sistemáticamente, porque es un sistema organizado en sus componentes y “a nivel real presenta las características que se les exigen a los sistemas”,²⁰ y es un sistema finalizado porque su organización y comportamiento pueden modificarse por la intervención del hombre.”²¹

Este autor, propone un modelo dialéctico de la comunicación, para estudiarla como un sistema finalizado, e identifica tres características de dicho sistema comunicativo:²²

- a) Porque intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.
- b) Los componentes de la comunicación son heterogéneos y asumen funciones diferenciadas en el proceso comunicativo.
- c) La comunicación humana persigue algún fin, es un sistema finalizado cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y asumir las funciones que les asignan los comunicadores.

El autor plantea que estas características de la comunicación permiten estudiar los intercambios de información como procesos de un sistema, el sistema de comunicación [SC], “que no es completamente autónomo; funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos”, y estas influencias controlan en mayor o menor

¹⁹ Op. cit. pp. 102-103.

²⁰ Op. cit. p. 108.

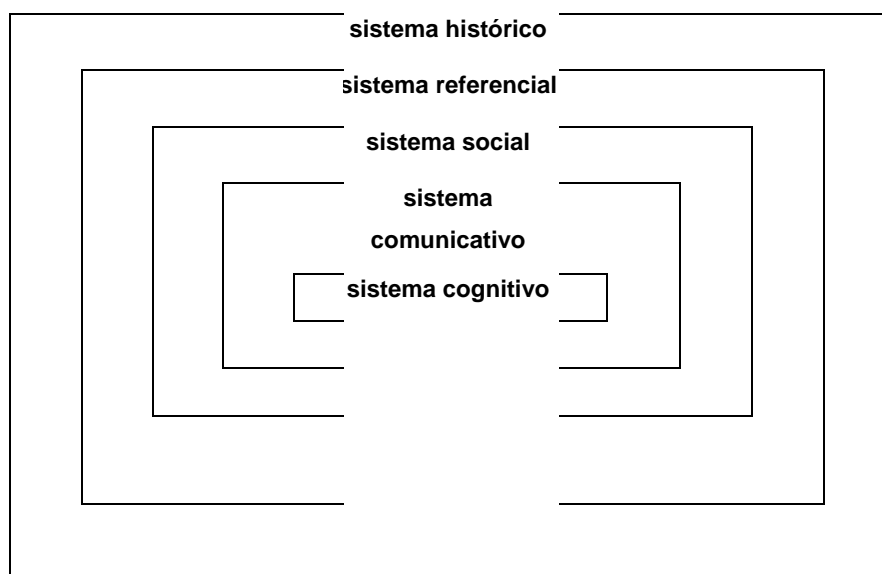
²¹ Op. cit. p. 107.

²² Op. cit. p. 159.

grado el funcionamiento del sistema de comunicación, y a su vez éste, afecta el funcionamiento de los otros sistemas con los que está relacionado. El sistema social, según Martín Serrano, constituye el sistema con el cual el sistema comunicativo establece las relaciones de interdependencia más importantes.²³

En este sentido, el sistema comunicativo es un sistema abierto porque tiene la influencia e interacción de otros sistemas, y en forma significativa del sistema social, como se observa en el siguiente modelo:

Modelo General de los Sistemas²⁴



Como señala Martín Serrano, el modelo de análisis dialéctico de la comunicación busca responder algunas preocupaciones teóricas y praxeológicas (incluso críticas entre los profesionales de la comunicación), como:²⁵

- Dar cuenta de las relaciones que se establecen entre las bases materiales que hacen posible la comunicación, la organización de esas bases reflejo de la organización social que se sirve de ellas y el modelo cultural, axiológico e ideológico que se articula con ésta.

²³ Op. cit. p. 160.

²⁴ Esta denominación ha sido acuñada en la FES Acatlán.

²⁵ Martín Serrano, Manuel, et. al. *Teoría de la comunicación: Epistemología y análisis de la referencia*. México. Escuela Nacional de Estudios Superiores Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México. 1991. p. 160.

- Identificar las contradicciones internas del sistema de comunicativo y aquellas que se generan por la relación con el sistema social.
- El efecto que produce el cambio histórico de las tecnologías comunicativas sobre la organización social y el modelo cultural.
- Ofrecer un marco teórico para el análisis de las prácticas comunicativas, de los usos que se hacen de la comunicación en cada formación social histórica.

1.2 Teoría Social de la Comunicación

La Teoría Social de la Comunicación, según Martín Serrano, permite analizar los componentes internos del sistema de comunicación y las relaciones que guardan entre sí para comprender su funcionamiento dentro de dicho sistema.²⁶

Conforme a este autor, la comunicación a nivel real, presenta las características que se les exige a los sistemas:

- a) La práctica de la comunicación presupone siempre la participación de más de un componente. El repertorio mínimo de componentes que pueden existir en cualquier práctica comunicativa son los siguientes: dos actores, una sustancia expresiva, un instrumento biológico o tecnológico de modificación de la sustancia expresiva, un instrumento biológico o tecnológico de captación de señales y una representación.
- b) Los componentes de cualquier sistema de comunicación, en la práctica comunicativa están siempre organizados, característica que da pie a la utilización de un método sistemático de estudio.
- c) Cada sistema de comunicación implica necesariamente la existencia de determinados componentes seleccionados para que aquél pueda cumplir sus funciones. Una correcta definición del sistema de comunicación que se estudia, permite saber cuáles son los componentes implicados de forma optativa".²⁷

Vista a través de la Teoría General de Sistemas, la comunicación es considerada como un sistema porque sus elementos estructurales están organizados, han sido

²⁶ Op. cit. pp. 173-174.

²⁷ Op. cit. pp. 108-109.

seleccionados, se distinguen entre sí y se relacionan entre sí. Por tanto, es una entidad real que puede ser objeto de estudio.

Desde esta óptica, en esta investigación se define a la comunicación como la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor sobre un referente por medio de un médium.

1.2.2 Modelo dialéctico de la comunicación

El modelo que Martín Serrano plantea, incluye elementos que por su naturaleza están implicados en el sistema comunicativo, que son:

- Actores de la comunicación.
- Expresiones comunicativas.
- Representaciones.
- Instrumentos de comunicación.

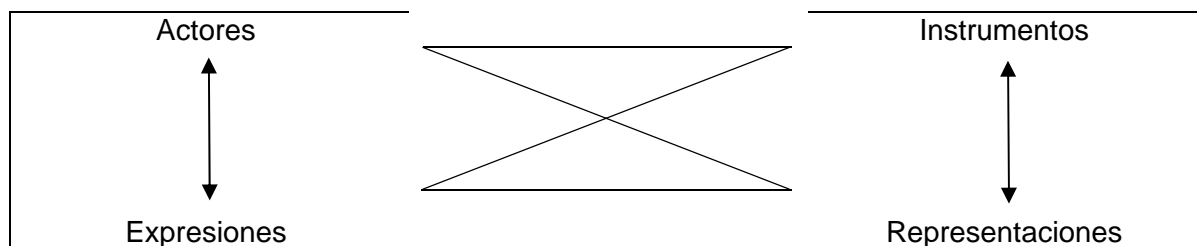
Estos elementos pueden formar parte de otros sistemas distintos, a los que está abierto el sistema de comunicación, como: ²⁸

- El sistema de objetos de referencia de la comunicación.
- Las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social, que controla cada uno de los componentes del sistema comunicativo y al sistema en su conjunto.

Por su función y su posición, los componentes del sistema de comunicación, el autor los define mediante el siguiente esquema²⁹:

²⁸ Op. cit. p. 161.

²⁹ Ídem.



A continuación se presentan las definiciones de cada uno de los componentes que pertenecen al sistema de comunicación:

1.2.2.1 Actores

Son actores:³⁰

- a) Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores.
- b) Las personas físicas por cuya mediación técnica, unos actores pueden comunicarse con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique los datos de referencia proporcionados por los otros actores.

El autor explica que en este modelo, “la condición de Actor viene referida a la situación de estar directamente implicado en la en la producción, el consumo o la distribución de comunicación”.

1.2.2.2 Instrumentos

Los instrumentos de la comunicación, los define como todos los aparatos biológicos o tecnológicos que pueden acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales. Según Martín Serrano, los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales. Los primeros, son aquellos que funcionan sin modificar la naturaleza de la señal que de ellos obtiene el actor. Los de traducción, son aquellos que

³⁰ Op. cit. pp. 161-162.

transforman señales acústicas, luminosas, electromagnéticas, en otra materia o energía.³¹

1.2.2.3 Expresiones

Para definir a las expresiones, el autor parte del concepto de sustancia, como aquello que es cualquier cosa de la naturaleza, objeto fabricado o cualquier organismo vivo. Cuando el actor dota a las sustancias de algún sentido o expresión para generar señales, son sustancias expresivas. Una sustancia está informada cuando puede presentar diferencias perceptibles o puede adoptar diferentes estados perceptibles y algunas de esas diferencias o de esos estados, designan algo para alguien. Cada variedad o estado distinto (respecto a otra variedad o estado) es una expresión distinguible respecto a otras expresiones.³²

1.2.2.4 Representaciones

Las representaciones, son definidas por Manuel Martín Serrano, como “un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, en un modelo que posee algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación”. El autor plantea que estas representaciones pueden diferenciarse en tres modelos, según su uso:³³

- Representaciones que son modelos para la acción, cuando dan a la información un sentido que afecta el comportamiento.
- Representaciones que son modelos para la cognición, porque dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.
- Representaciones que son modelos intencionales, cuando dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

³¹ Op. cit. pp. 163-164.

³² Op. cit. p. 165.

³³ Op. cit. pp. 167-168.

1.3 Teoría de la Mediación Social

La Teoría de la Mediación Social es una propuesta teórica para analizar los elementos de orden presentes en la sociedad respecto de lo que puede ser dicho y las maneras de decirlo a través de los procesos comunicativos que se dan en la misma.

1.3.1 Definición de Mediación

Para definir el concepto de mediador social, Manuel Martín Serrano, explica que “los individuos y la misma sociedad desarrollan y utilizan sistemas de regulación institucionalizados para reducir la disonancia”, por ello “la sociología podría estudiarlos con el nombre de sistemas de mediación o sistemas mediadores”, que “...comparten una característica: son modelos de integración”.³⁴

El autor cita a Festinger (1957) quien ha descrito a la disonancia “como un estado de incomodidad o tensión producido por la concurrencia de dos elementos cognoscitivos, igualmente aceptados por el sujeto, que lleva a los sujetos afectados a realizar algún esfuerzo por restablecer la consonancia”. Según el ejemplo de Martín Serrano, A y B son disonantes si uno implica la negación del otro..., por lo que “los esfuerzos por restablecer la consonancia pueden orientarse a modificar las actitudes, los comportamientos y las ideas de los individuos atrapados en una situación disonante”.³⁵

Martín Serrano dice que “un elemento cognoscitivo es cualquier opinión o creencia acerca del ambiente, de uno mismo o de la conducta de uno mismo”, y según su definición, “desde el punto de vista cognitivo, la mediación equivaldría al sistema de reglas y de operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos o de cosas pertenecientes a planos heterogéneos de la realidad, para introducir un orden”.³⁶

³⁴ Martín Serrano, Manuel. La Mediación Social. Madrid. Ekal. 1977. p. 49

³⁵ Op. cit. p. 49.

³⁶ Ídem.

Según el autor, todas las instituciones normativas “podrían ser estudiadas desde el punto de vista de la teoría de la mediación”, ya que la “mediación suele encomendarse a instituciones culturales, políticas, científicas o profesionales”.³⁷

Para Martín Serrano, son mediadoras de los procesos sociales:³⁸

- La clase social como un instrumento de mediación entre la estructura de producción y las relaciones de producción.
- La política, como un instrumento de mediación entre los recursos y las aspiraciones.
- La educación, desde un cierto punto de vista, como un instrumento de mediación entre los recursos y los comportamientos.
- La psicoterapia psicoanalítica, como un instrumento de mediación entre los instintos y la socialización.

Martín Serrano plantea que “a partir de la imposición de una particular forma de presentar la realidad por el recurso a un modelo ..., se introduce un efectivo sistema de control sobre esa realidad”³⁹, por lo que a nivel de la teoría de la mediación que propone señala que “existe una correspondencia entre la estructura del sistema social que se analiza, y la estructura del modelo que puede explicarlo sin transgresión”, y que los “modelos de mediación que sirven para hacer consonante la realidad y el conocimiento introducen una forma de control que actúa a nivel cognitivo”⁴⁰. Desde su punto de vista, “el hecho de que un mediador medie según un tipo determinado de representación, es significativo para comprender el modelo de control de la realidad que está usando”.⁴¹

En este sentido, para Martín Serrano, “los problemas de análisis de mediación tienen que ver con el control social y, consecuentemente, con el poder; ...”.⁴²

³⁷ Op. cit. p. 50.

³⁸ Ídem.

³⁹ Op. cit. p. 51

⁴⁰ Ídem.

⁴¹ Ídem.

⁴² Op. cit. p. 52

Para el autor, “la sociedad utiliza simultáneamente diversos modelos mediadores, ... que obligan a fragmentar nuestra visión de la realidad”, que “impiden una visión totalizadora del mundo”.⁴³

Según Martín Serrano, cuando “la mediación introduce un modelo de orden entre las cosas para ofrecer una visión estable del mundo, se produce un cambio importante”. Entonces, “la información del mediador cesa de tener por objeto la realidad original, lo que ocurre. Por el contrario, el mediador, por medio de lo que ocurre trata de explicar el orden. El suceso sirve para ilustrar una forma de consenso que ofrece un significado estable para interpretar el mundo. El mediador se sirve del acontecer para reproducir el código”.⁴⁴

En este sentido, el autor explica que “la mediación se define como la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden”⁴⁵. También plantea, frente a la postura teórica para la cual no existe más que una representación de la realidad a cualquier nivel que además, será por definición, la verdadera, que la teoría de la mediación interpreta que son posibles “representaciones diferentes y que cada una de ellas aparece como una teoría de un sistema de orden..., teoría que refleja las constricciones que impone el mediador. Otro sistema de orden incluiría y excluiría relaciones diferentes; la realidad social aparecería entonces bajo otro aspecto distinto”.⁴⁶

Para Martín Serrano un modelo de mediación es un código, desde un doble punto de vista, estructura y coerción, porque:⁴⁷

1. Un modelo puede interpretarse como un mero sistema codificante. Significa lo mismo que estructura: estructura y código, son modelos que permiten uniformar la diversidad del acontecer desde un punto de vista socio-cultural compartido *a priori* por el mediador y los receptores.

⁴³ Ídem.

⁴⁴ Op. cit. p. 53.

⁴⁵ Op. cit. p. 54

⁴⁶ Op. cit. pp. 54-55.

⁴⁷ Op. cit. pp. 55-56

2. Todo modelo es un código además en un sentido más amplio. Entonces significa lo mismo que “coerción”. Coerción y código contienen los criterios de verdad que sirven para corregir las desviaciones del conocimiento y del comportamiento respecto a un único propósito prefijado. Modelo de la coerción, el código es una forma de partido acerca de “lo que ocurre”, lo que equivale a decir que “código” e ideología son términos que designan en este contexto la misma cosa.

El autor señala que “en la ideología existe un código”, es decir, una estructura probabilística común que funda el consenso, por lo que “en la medida en la que el código restringe la probabilidad de libre asociación, hay “ideología”, un conjunto de valores organizados supuestos al libre juego combinatorio: ciertas combinaciones están “permitidas”, otras “prohibidas”.⁴⁸

En el apartado de la transmisión de la información y de la significación en los procesos de control social, Martín Serrano plantea que “la información contenida en el modelo de mediación, aparece desde el punto de vista sociológico como un indicador de los grados de libertad de las definiciones de la realidad; de las interpretaciones alternativas que puede tomar un miembro de la comunidad respecto al significado del acontecer, respetando el consenso (el código)”⁴⁹, ... “la información también mide hasta qué punto la estructura del modelo de orden que se aplica al acontecer es complejo. Los códigos se hacen más restrictivos, o más abiertos, según las circunstancias sociales que atraviesa el grupo”.⁵⁰

El autor señala que cada vez que el orden resulta perturbado por los sucesos que comprometen la comprensión y el consenso, el mediador puede restituir el orden imponiendo a los significados “un estado ordenado”. De esta forma, define que la “significación” se refiere a la estabilidad de las nociones que contiene el código del control social, que coincide con las formas estabilizadas del consenso (estereotipos, normas, hábitos, etc.); con las formas estables de los comportamientos, concluyendo

⁴⁸ Op. cit. p. 56.

⁴⁹ Ídem.

⁵⁰ Ídem.

que “en la medida que el mediador utiliza los mismos supersignos⁵¹ que los sujetos emplean para pensar y actuar; la significación del código de control social es una constante cultural: Orden equivale entonces al modo establecido de entenderse con el mundo”.⁵²

Según Martín Serrano, “el supersigno que logra el mayor consenso, tendrá la misma forma lógica en los códigos de control social, los códigos de los compartimientos y las representaciones individuales. Un supersigno con estas características reduce completamente la disonancia”.⁵³

Para Martín Serrano “cada forma de mediar la sociedad tiene su paralelo en una teoría cognoscitiva que puede ser referida a un modelo lógico”⁵⁴, y que lo que a la teoría de la mediación le interesa es la ideología, por lo que “el modelo deja que, por su medio, se exprese la ideología que se utiliza para interpretar al mundo”. Para el autor el modelo nada dice de la realidad, “pero lo dice todo de las ideologías, porque las ideologías, desde el punto de vista operacional, son a su vez modelos”.⁵⁵

1.3.2 Modelos de la Mediación

Según Martín Serrano, en nuestra cultura coexisten modelos sociales de mediación muy diferentes. Esboza las relaciones que existen entre una forma de orden en un determinado ámbito del sistema social, a través de los siguientes cuatro modelos de la mediación”:⁵⁶

1. Mosaicos
2. Jerárquicos
3. Articulares
4. Abstractos o virtuales

⁵¹ Martín Serrano cita que A. Moles designa “supersignos de la cultura” a las formas normalizadas de ensamblar los signos más elementales que son aceptados en la memoria perceptiva como un todo”. *La Mediación Social*. p. 57.

⁵² Martín Serrano, Manuel. *La Mediación Social*. Madrid. Ekal. 1977. pp. 56-57.

⁵³ Op. cit. p. 57.

⁵⁴ Ídem.

⁵⁵ Op. cit. pp. 58-59.

⁵⁶ Op. cit. p. 61.

Martín Serrano señala que la “mediación mosaica desune todos los datos, los desarticula y los presenta sin discriminación unos junto a los otros,⁵⁷ por lo que los “códigos mosaicos imponen una visión fragmentada de la realidad”. El autor señala como ejemplo la composición tipográfica de la primera página de un periódico, en donde las noticias se presentan unas juntas a las otras, pero desarticuladas.⁵⁸ A nivel social, dice el autor, “el orden mosaico *oculta* en todos los sentidos de la palabra, el sistema de orden real que emplea la sociedad”.⁵⁹

Respecto del tipo de orden del que da cuenta el modelo de mediación jerárquica, el autor dice que los “hechos, en vez de estar unos al lado de los otros, aparecen embutidos, contenidos los unos en los otros”, como un tipo de orden de implicación, que se “expresa en términos de dependencia y no de distancia. “Al mediador le interesa el *nivel* de cada dato. El mundo se presenta estructurado por capas: para llegar al dato más profundo hay que atravesar todos lo que se superponen y no se puede pasar de un hecho a otro sin tener en cuenta los intermedios”.⁶⁰

En el modelo de la mediación articular, el tipo de orden puesto en evidencia, según Martín Serrano, es “un sistema de orden que permite la utilización de sustancias diferentes (palabras, signos alfabéticos, iconos, signos alfanuméricos, prohibiciones, reglas, normas, etc.), las cuales pueden intercambiarse entre ellas sin que cambie el mensaje”. Continúa diciendo que la reproducción del orden articular permite que los mediadores (televisión, maestro, ordenador, asistente social) se puedan sustituir unos a otros.⁶¹

En este tipo de modelo, señala Martín Serrano, la realidad a la que se impone un orden por un modelo articular no es la de los objetos, sino la de la interdependencia de los objetos entre ellos. “Mediante un modelo articular las cosas son referidas al orden inmanente que el mediador establece”.⁶²

⁵⁷ Op. cit. p. 62.

⁵⁸ Op. cit. p. 64

⁵⁹ Op. cit. p. 65.

⁶⁰ Op. cit. p. 66.

⁶¹ Op. cit. pp. 67-68.

⁶² Op. cit. 69.

En relación con el tipo de orden del modelo latente o abstracto de mediación, Martín Serrano explica que “cuando se usan los datos explícitos con el objeto de interesar al espectador en una realidad que de ellos se infiere, el mediador emplea un sistema de orden que posee carácter latente; nunca muestra los criterios que emplea para clasificar la realidad; o porque para el propio mediador son inconscientes, o porque desea mantenerlos ocultos”.⁶³

1.3.3 Planos de la Mediación

En la Teoría de la Mediación, según Martín Serrano, los tres planos que participan en la reducción de la disonancia, son:

1. **El plano Cognitivo**, que es en el que se verifica un proceso de interacción, entre otros dos planos de la realidad social.
2. **El plano de la Situación**, está constituido por los cambios que el acontecer opera en la realidad social: un suceso que afecta al grupo; una norma o una aspiración que cambian; un código nuevo que se adopta, u otro antiguo que se muestra vulnerable.
3. **El plano de los Principia**, que está constituido por las constancias cuya preservación es fundamental para la reproducción del grupo; los bienes que deben seguirse produciendo y poseyendo, las normas que fundan el consenso, las aspiraciones que determinan la cooperación.⁶⁴

El autor comenta que el “mediador encuentra las cosas, unas veces como referentes de la situación y otras de los principia. Del mismo modo, las aspiraciones, o los actos, o las normas, entre las que debe mediar, le van a llegar tanto de la situación como de los principia”. Asimismo, señala que “algunas veces el referente de la situación puede ser de la misma clase que el referente de los principia (ambos pueden ser actos, o cosas, o códigos, etc.)”.⁶⁵

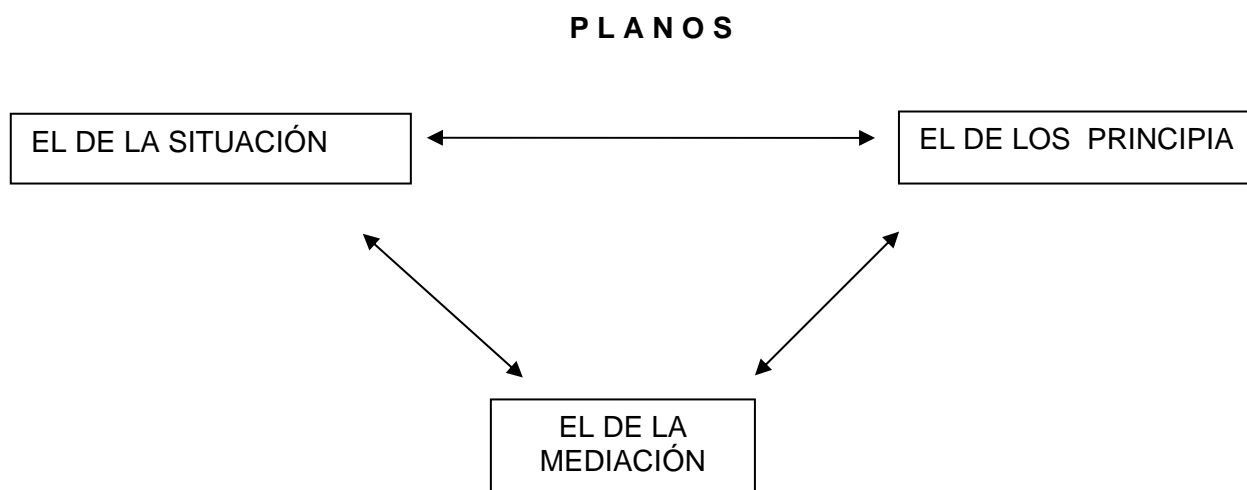
⁶³ Ídem.

⁶⁴ Op. cit. p. 73.

⁶⁵ Ídem.

Para el autor, en la teoría de la mediación lo relevante en el análisis del cambio social, “no es que determinado componente del medio humano sea objeto, modelo u objetivo, sino el proceso mismo por el que los objetos son relacionados con los objetivos mediante modelos y el permanente movimiento que lleva a todo modelo a objetivarse, y a todo objeto a constituirse en portador de la mediación”.⁶⁶

Según Martín Serrano, el “plano de la situación, en nuestra cultura, no es sólo un sistema de objetos; ni el plano de los principios consiste sólo en un sistema de valores. Cada uno de los planos (respecto al otro) aparece como un sistema que contiene cosas, códigos, actos, etc.,... por esta razón la teoría de la mediación debe rechazar una separación rígida entre el sistema cognitivo, el sistema de la acción y el sistema de objetos”.⁶⁷ Esto se presenta gráficamente en el siguiente esquema:



El autor distingue entre relaciones sociales generativas y relaciones sociales mediadas. El primer caso se presenta “cuando el referente de la Situación es de la misma clase que el referente de los Principia (p. ej., un código y otro código, un objeto y otro objeto), ambos planos convergen”. Los procesos sociales mediados es cuando “frecuentemente el plano de la situación tiene un referente de distinta clase que el plano de los Principia (la existencia simultánea de dos referentes impide la comunicación)”. En este caso, la condición misma de la consonancia en la que se funda el consenso social, es que exista *un* referente, ... un referente común”. Este es “el momento en el que el mediador

⁶⁶ Op. cit. p. 75.

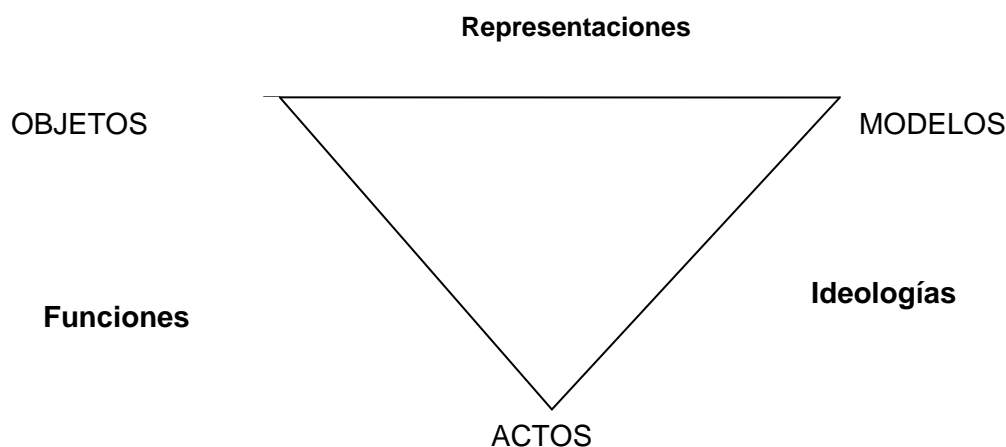
⁶⁷ Op. cit. p. 76.

introduce los códigos para que sirvan como referente, con la función de reducir la disonancia entre el plano de la Situación y el plano de los Principia”.⁶⁸

En función de los referentes mediados, Martín Serrano plantea la distinción entre tres tipos de mediaciones:⁶⁹

1. Representaciones, son las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los modelos
2. Ideologías, son las mediaciones que reducen la disonancia entre los modelos y los actos.
3. Funciones, son las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los actos

El autor representa los tipos de mediación de la siguiente manera:



El autor plantea que “las funciones, las ideologías y las representaciones son directamente comparables entre sí: no en el plano de sus respectivos contenidos, sino en el plano de sus formas lógicas respectivas, es decir, al nivel que los lógicos denominan ‘metalingüístico’”.⁷⁰

⁶⁸ Op. cit. pp. 76-78.

⁶⁹ Op. cit. pp. 78-79.

⁷⁰ Op. cit. p. 80.

Según Martín Serrano, el “metalenguaje prescinde de los significados específicos de las operaciones y del carácter heterogéneo de los significantes a los que se aplica. Expresa las coerciones reales (prohibiciones, miedos, imposiciones, etc.) como restricciones lógicas (exclusiones, implicaciones, asociaciones). Devuelve a la realidad sus propias limitaciones transformadas en modelos del pensamiento y de la acción... La mediación opera como el metalenguaje. Proporciona el modelo que puede por igual ser aplicado a los dos planos mediados: sean objetos, modelos y actos”.⁷¹

Finalmente, el autor explica que se puede hablar de mediación “solamente cuando determinados significantes deben asumir determinados significados, y cuando para atribuir los segundos a los primeros existe un código mediador. O lo que es lo mismo, cuando ciertos objetos del medio humano (materiales o inmateriales) van a ser relacionados con ciertos objetivos, a través de un procedo de interpretación de la realidad que dirige los comportamientos y las acciones, mediando siempre un proceso cognitivo.”⁷²

1.4 La opinión pública desde el enfoque comunicativo⁷³

Desde la perspectiva del análisis sistémico de la Teoría General de Sistemas, la opinión pública cumple con la condición de ser una entidad real por lo que puede ser vista como un subsistema que pertenece al sistema comunicativo, que además comparte con éste sus elementos estructurales y obligatorios que lo definen como sistema: actores, instrumentos, expresiones y representaciones.

En este sentido, la opinión pública se observa a través de las expresiones que permiten el consenso o disenso de los asuntos de interés público. Estas expresiones son dadas a conocer por los actores a través de instrumentos de comunicación seleccionados para el caso, por lo que se justifica su pertenencia al sistema de la comunicación y, por ende, puede ser estudiado bajo la perspectiva comunicativa.

⁷¹ Ídem.

⁷² Ídem.

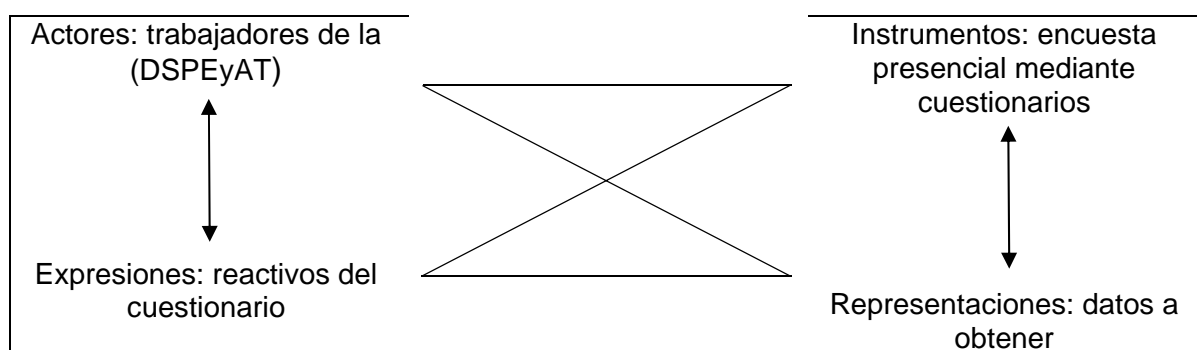
⁷³ Gallo Romo, Olga. Apuntes del Módulo 2 del Seminario Taller Extracurricular como opción de titulación “Opinión Pública”.

1.4.1 Componentes de la opinión pública

De esta forma, conforme al modelo dialéctico de la comunicación, los componentes del sistema de opinión pública que se investigarán en este estudio, son:

1. Los actores son el grupo social inmersos en el sistema de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico (DSPEyAT), de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica del Instituto Federal Electoral.
2. Los instrumentos biológicos y tecnológicos, mediante los cuales se expresará la opinión pública de los actores y que en este estudio se hará a través de una encuesta que se aplicará presencialmente mediante cuestionarios.
3. Las expresiones mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los actores que conforman el grupo social, acerca del clima organizacional de la DSPEyAT, que son los reactivos que formarán parte del cuestionario a aplicar.
4. Las representaciones serán los datos a obtener que orientarán y definirán la opinión del grupo social, con base en la experiencia, intereses y circunstancias de cada individuo con respecto al grupo social al que pertenece.

Considerando lo expuesto, los criterios o características del sistema de la opinión pública que se estudiará se describen en el siguiente esquema⁷⁴:



⁷⁴ Ídem.

Como se observa, la opinión pública puede ser estudiada desde el enfoque de la teoría general de sistemas, al ser una entidad real que existe y tiene una audiencia, por lo que forma parte del sistema comunicativo.⁷⁵

En concordancia con lo señalado, las características de la opinión pública son⁷⁶:

1. Cumple con la condición de ser una entidad real.
2. Los elementos que la constituyen como sistema son: Actores, Expresiones, Instrumentos y Representaciones.
3. Es un tipo de expresión, por lo que es un subsistema del sistema de la comunicación.
4. Esta conformada por opiniones de individuos que no necesariamente tienen la misma intensidad ni dirección.
5. Se da entre los miembros del un grupo social.
6. Tiene como referentes a los temas públicos.

En conclusión, el subsistema de la opinión pública puede estudiarse como un sistema, en tanto está conformada por un conjunto de opiniones (expresiones), no necesariamente con la misma dirección, ni intensidad, producida por los actores (miembros de un grupo social específico), a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público.⁷⁷

1.5 Historia de la opinión pública⁷⁸

En la historia de la humanidad la comunicación es un elemento significativo en su evolución. Por esta razón, en este apartado se desarrollan los temas, referentes públicos y consensos de los grupos sociales, a lo largo de las culturas más importantes hasta las características de la opinión pública en la actualidad.

⁷⁵ ídem.

⁷⁶ ídem.

⁷⁷ ídem.

⁷⁸ ídem.

1.5.1 La opinión pública en la comunidad primitiva

Para abordar a la opinión pública en la comunidad primitiva, se parte de que la comunicación humana es una conquista de la evolución del hombre, que ha permitido desarrollar una vida social, y que a su vez se ha sobrepuesto dialécticamente al individuo concreto.

La comunicación en todas las sociedades es un elemento de la personalidad del hombre, porque permite la transmisión de las costumbres, los hábitos, las actividades y los avances de las diferentes comunidades raciales en el mundo.

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (porque sirve para salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que pasa en éste sirve para que el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

A lo largo de su evolución, no son las capacidades innatas que posee el hombre lo que lo hacen ser una de las especies más desarrolladas, sino su capacidad para aprender de su entorno, buscando formas de trascendencia espiritual, más allá de simplemente saciar sus necesidades básicas.

Lo anterior lleva a caracterizar a la opinión pública dentro de este periodo, como fenómeno, no como objeto de estudio, pues surge desde el inicio del grupo social denominado comunidad primitiva.

El periodo paleolítico se significó por el tallado de las piedras y por el inicio y desarrollo de un lento proceso de hominización, caracterizado por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y su correlación con el desarrollo de las estructuras cerebrales. Este periodo culminó con la aparición del hombre, quizá a fines de la era terciaria, hace 1.8 millones de años.

En lo referente a los roles de los autores de la comunicación, se puede mencionar que las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el periodo paleolítico.

- Se atribuye a los neardentales formas avanzadas de comportamiento y pensamiento simbólico.
- El homo sapiens apareció en el periodo paleolítico superior y significó un paso definitivo en su desarrollo, lo que condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habrían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).
- La sedentarización supuso un cambio fundamental en la manera de concebir el hábitat humano. El hombre se agrupó en poblados en los que, aparte de los recintos privados, se hicieron precisos los lugares comunitarios y las construcciones defensivas.

Durante el periodo histórico correspondiente a la comunidad primitiva, eran tres los temas públicos que afectaban al grupo social y sobre los cuales había que llevar a cabo el consenso. Éstos eran:

1. La protección de los individuos frente a la naturaleza.
2. El abastecimiento de alimentos.
3. La posesión de un territorio.

Estas temáticas se clasifican en los rubros de sobrevivencia y conservación de la propiedad privada.

La sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en su forma de concebir el mundo, el cuidado del medio ambiente se convirtió en un apremiante, pero a la vez decayó en la depredación del medio, conforme fueron creciendo las comunidades.

Conforme el hombre evolucionó en este periodo, se tornó consciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza, siendo sus referentes de interés común los siguientes:

- La realidad de la muerte estimuló desde el paleolítico inferior, alguna forma de pensamiento sobre la continuidad.
- La visualización de las rutas del arte paleolítico primitivo permiten establecer principales referentes comunicativos acerca de los hombres, los animales.
- La representación de múltiples maneras de la muerte (simbólica, ceremonial).
- La escultura neolítica directamente relacionada con las prácticas funerarias.

Como representación de estos primeros referentes, el homo sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas lejos de la luz del día, dibujos superpuestos, algunos a escala natural o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, íbices, jabalíes, etc. En algunas ocasiones también pintó figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.

En lo tocante a la forma en que la comunidad primitiva llegaba a los consensos, se puede establecer lo siguiente:

- Al conformarse la humanidad en los albores de la comunidad primitiva, se desarrolla el primer y más arcaico sistema estamental en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social.
- La llamada libertad civil, colectiva, permite la protección, alimento y territorio a través de la creación, desarrollo y consolidación de una conformación pública económica y social.

En términos generales se puede decir que en cuanto a la opinión pública, la comunidad primitiva presenta las siguientes características:

1. La opinión pública es un aspecto fenoménico, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta forma toma pertinencia en estos grupos.
2. La opinión pública es esta etapa, se presenta como fenómeno que cumple una función de carácter comunicativo, no ejecutivo, sino expresivo, con capacidad simbólica ya que rescata la capacidad natural del hombre para comunicarse no sólo acerca del presente sino también sobre ideas y sucesos del pasado y futuro, con lo cual se ahorra energía y se cumple una función de carácter social de producción y reproducción tanto de ideas como de bienes.

Con base en lo que se ha explicado sobre la comunidad primitiva, existen dos grandes razones por las que la opinión pública se estudia desde el enfoque comunicativo, y que lo han mostrado las ciencias sociales y demostrado las biológicas:

- La comunicación es una conquista de la evolución de las especies.
- Esta tiene como principal función la de contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida, ya en el nivel filogenético (de especie) como en el ontogenético (de individuo).

En conclusión, además de estar presente en todas las sociedades que han existido, la comunicación en todas las sociedades es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, como lo fue con la aparición del homo sapiens, hace 38 mil años en el periodo paleolítico, dándose un paso definitivo no ya en lo biológico sino en su desarrollo psíquico y social.

1.5.2 Mesopotamia

Mesopotamia es el resultado de varios pueblos asentados en el Próximo Oriente. Su nombre significa país o lugar entre dos ríos porque se asentó entre las cuencas de los ríos Tigres y Eufrates.

La evolución de la cultura mesopotámica se remonta a la prehistoria y protohistoria, y se distingue de otras culturas al ser la primera en la historia que desarrolló la escritura. Se conocen tres grandes periodos del Imperio Mesopotámico:

1. Sumerio-Arcadio (3000-2340 a J.C.), en el que se erigieron ciudades como Ur, Uruk, Mari.
2. Reinado de Nabucodonosor (605-562), cuando Mesopotamia se convirtió en el centro del mundo por su desarrollo. Un ejemplo de ello es la construcción de la fastuosa ciudad de Nínive.
3. Periodo de decadencia, que se da con la conquista de los persas a Mesopotamia.

Esta cultura explica su aportación histórica a la escritura en el hecho de que en el siglo XIX (1849-1850) se descubrieron las ruinas del palacio de Nínive, en donde se encontró

la biblioteca de Assurbanipal con más de 26 tablillas que concentra todo el saber de babilónicos y asirios.

Por estas inscripciones se conoció que la famosa Babilonia poseía: 53 templos dedicados a dioses; 55 al dios Marduk; y, 300 a deidades de la tierra y 600 a las del cielo.

Se sabe que Mesopotamia entra en la historia en el paso del IV al III milenio. De esta época datan las primeras tablillas de escritura pictórica, halladas en Tell Abu Salabij, en las que se recogen no sólo las transacciones comerciales, sino mitos, himnos, construcciones pedagógicas e historia de la cultura mesopotámica.

En esta cultura, los dioses eran seres que podían intervenir en las cosas de los hombres; poseedores de la tierra, de sus frutos, sus riquezas. Los campesinos cultivaban las tierras consideradas de las divinidades y entregaban las cosechas al templo. Los gobernantes eran sólo administradores de las divinidades.

El poderío a veces irracional de los reyes generó una nueva clase social reconocida y respetada: la burocracia que trabajaba en palacio, conocidos como “hijos de palacio”, envidiados por las clases más desprotegidas.

Los temas de interés en la cultura mesopotámica estaban ligados a la sobrevivencia del grupo social sedentarizado en ese entonces al estar asentado en medio de dos ríos. La sobrevivencia se expresa en la caza, la pesca y la recolección de frutos.

El arte desarrollado en Mesopotamia, difiere de otras culturas, responde más a una estética hedonista con predominio de los sentidos, más que del intelecto. Las expresiones son demanda del Rey, nunca del pueblo pobre y hambriento.

Algunos referentes de esta cultura se plasman en paredes y cuevas, al pintar animales: ciervos, cabras, venados, caballos y figurillas humanas.

Los referentes públicos son la exaltación de los triunfos y glorias, dominación de pueblos y la guerra. Mediante la guerra se expresa el poder ejercido por los reyes de Mesopotamia, que oprimía a otros pueblos.

Otro referente público son las diferencias sociales presentes entre los pobladores de esta cultura, así como la religión que se utilizaba como forma de dominación. En este aspecto, no es extraño que las tumbas no adquirieran especial relevancia en el arte mesopotámico, aunque no signifique que la muerte les angustie y que los héroes mitológicos busquen las hierbas de la inmortalidad (polvos). A diferencia de la cultura egipcia, que tenía su fundamento en una vida más allá de la muerte, la mesopotámica negó toda posibilidad ultraterrena, creía en la vida terrenal, por ello las formas artísticas surgieron como exaltación del poder temporal, encargado por el rey. Creían en la vida y la muerte, pero no en una vida después de morir.

Lo anterior se ejemplifica en el poema épico del Gilgames, en donde Enkidu fue creado de barro por la Diosa Ururlu para destruir a Gilgames. Ningún cuerpo humano, ni el de héroe como Gilgames, perduraría en el más allá. En este poema se expresa uno de los principales temas de esta cultura: la concepción de la muerte como condenación, como infierno.

La cultura mesopotámica, al igual que otras culturas siempre creyó en seres superiores que no son terrenales, sino más bien divinos. Así construían los consensos, mejor dicho los generaban por la fuerza e imposición de la religión basada en la ira de los dioses.

En la cultura mesopotámica predominaron como actores: gobernantes, reyes, y sacerdotes.

1.5.3 La cultura egipcia

La historia egipcia se inicia hacia el año 3000 (final del periodo predinástico), con una primera dinastía de 2920 a 2770 a J. C. No obstante, esto no quiere decir que la civilización egipcia comience en ese periodo, sino que fue en los dos milenios anteriores

cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

Para adentrarse y comprender el mundo egipcio es fundamental tomar en consideración la cronología, y más aún si se tiene en cuenta que los egipcios no poseían un sistema cronológico único, ni tan siquiera continuo, ya que el inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio, al año I. Sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento.

Los asentamientos humanos egipcios se remontan al periodo Neolítico, cuando coexistían dos culturas, la primera denominada Alto Egipto, ubicada en el sur, y la segunda en Bajo Egipto. En el tercer milenio antes de nuestra era, bajo la autoridad de un solo monarca, se convirtió a Egipto faraónico en el imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

La civilización egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual y pervivió durante aproximadamente tres mil años.

En cuanto a los roles de los actores de la comunicación en la cultura egipcia, se puede mencionar que:

- En el imperio antiguo fue cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión y las instituciones. Es la época en la que la piedra en las construcciones oficiales, desbancó por completo al adobe; la época en la que se levantaron las grandes pirámides y los templos solares y en la que se desarrolló la estatuaria, el relieve y la pintura y en la que proliferaron las tumbas.
- Entre las aportaciones más importantes de esta cultura cabe destacar la escritura jeroglífica, heredada por los sumerios.
- Egipto es el imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

En cuanto a los referentes de interés común en este periodo se encuentran:

- La génesis de lo humano, representada en la creación del mundo que generó una compleja red de divinidades egipcias. La primera cronología que se elaboró para constituir el sistema teológico fue la del santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación.
- En relación a la estructura social egipcia, el personaje que ocupaba el máximo rango social era el rey, quien era tenido por un dios o emisario de un dios y, por lo tanto, digno de adoración. La religión, estaba estrechamente ligada al dios halcón Horus, primer dios del Estado Egipcio. El faraón era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. Su venida significaba la renovación de la primera creación y el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. Cualquier cambio en el trono no era algo exclusivamente temporal, sino de orden cósmico. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo.
- La muerte – vida / felicidad eterna, ya que para los egipcios la vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero, para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas en la ética emanada del poder.

En lo tocante a la forma en que llegaban a los consensos, se puede decir lo siguiente:

- Existe un poder real absoluto que se apoyaba en una rígida teología basada en la preeminencia del Dios Solar Ra, lo que hacía que la administración interna del país obedeciera a una regulación muy estricta y escasamente flexible.
- El clero tenía como función por delegación real, asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo gracias al cual se alejó el caos y se hizo posible la vida.

En estas dos culturas, la opinión pública estaba presente en el interés de los grupos, porque la ejercían los pueblos y los individuos. La opinión pública no era aún nombrada ni estudiada, no obstante sus sociedades generan sus primeros consensos sobre algunos temas de interés público.

1.5.4 Grecia y Roma

El empleo de la opinión pública como un aspecto del gobierno democrático tiene una historia que se remonta a los griegos.

Lo anterior, se basa en el supuesto de que en la cultura griega la comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables, que tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad. Este cuerpo de ciudadanos integra las asambleas y tiene autoridad para pensar por el bien de la comunidad.

Por su parte, en Esparta y Roma la opinión pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, la cual tenía su expresión más clara en las asambleas (en las que se reunía a todos los integrantes del grupo social con derecho a opinar).

En Roma, los comicios y plebiscitos son una práctica democrática de uso más frecuente. Igualmente las charlas informales de los ciudadanos reconocidos como líderes de opinión en los diversos ágoras de la ciudad, en donde se debate políticamente las ideas. Uno de los referentes públicos de la cultura romana era la guerra.

Los asuntos de interés público y que, por lo tanto, afectan al grupo social, se resuelven mediante el consenso ciudadano. Alcanzar el consenso sería la base de la acción pública de la república democrática, de esta manera, se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control y no por imposición soberana gubernamental, pero las minorías reciben protección. No se consideran en este caso las opiniones de los esclavos, ya que su condición de inferioridad era aceptada por la cultura romana como normal.

1.5.5 Edad Media

Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano (cuya culminación fue la institución del senado en donde todos los ciudadanos eran representados), surge el cristianismo que instaura su Iglesia y respalda su dominio en el poder divino que Dios

otorgó a su discípulo Pedro, y que éste a su vez delegó en otros, transmitiéndose este poder de generación en generación a través de la Iglesia.

Es en este sentido que en la Edad Media el referente de la opinión pública cambió notablemente al perder su relevancia política a cambio de la religiosa. Un ejemplo de ello son las ideas religiosas que dominaban como es el caso de la frase histórica tan bien conocida hasta nuestros días: “bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de los cielos”.

Los siervos y en general el grupo social, aceptaban y no replicaban. No se discutían los asuntos políticos porque la religión impregnó la idea de que en esta vida sólo se está de paso, dando por hecho que a los únicos que debían incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y la preservación del poder político era a la parte minoritaria del grupo social conformado por la familia real. Por lo tanto, el único asunto de interés común a todo el grupo era la fe.

En la Edad Media, la importancia que cobra la fe es tan preponderante que se institucionaliza a través de la Iglesia católica. Ésta se convierte en la institución mediadora y propagandística de la fe, lo que trajo consigo la institucionalización de la comunicación pública, ya que si el único asunto considerado de interés público era la fe, entonces todo lo que se debatiera y hablara acerca de ella tenía que ser verificado y aprobado por su institución mediadora.

Los consensos del grupo social se construyen mediante la convicción o imposición de la religión, en donde el elemento ordenador del hombre y de la naturaleza era Dios, ya que éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los reyes o señores feudales. Sobre la idea de que Jesucristo en vida posee el poder de su padre y éste al morir le otorga a Pedro la posesión de dicho poder (significa que él será su representante en la tierra), a su vez, Pedro al morir debe transferir este poder divino a otro y así sucesivamente, los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados.

De este periodo destacan tres aspectos importantes:

1. El referente público más importante de la Edad Media es la fe (en su ámbito religioso) que vista como institución es la que asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en esencia, en espíritu.
2. La expresión de la opinión pública puede tener otro referente que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren dentro de las categorías que se han señalado como asuntos de índole público.
3. Los actores son los reyes o señores feudales y los representantes del clero quienes en la tierra eran los que representaban a Dios.
4. En cuanto a las formas en que se construyeron los consensos es importante mencionar que sólo intervenían los reyes, señores feudales y clero, quienes imponían a los siervos los consensos tomados.

En conclusión, la opinión pública presente en este periodo, justifica o da cabida a la legitimación de sus gobernantes, a partir de ella pueden justificar lo que se haga en el gobierno. El fin último de la opinión pública es generar los consensos para mantener el poder de Dios en la tierra.

1.5.6 La Ilustración

En el mundo occidental la Edad Media tiene su fin aproximadamente en el siglo XV, a partir de este comienza la etapa que conocemos con el nombre de Renacimiento. Se le llama de esta manera porque en este periodo renacen las artes, la ciencia y la tecnología, que no habían encontrado cabida en el medioevo.

Con el Renacimiento se plantea una ruptura de paradigmas, porque es cuando se vislumbra el establecimiento de nuevas formas de organización del Estado, en donde cede el derecho individual en busca del derecho social, en el cual todos los integrantes del grupo social están debidamente representados.

En el Renacimiento el valor de la opinión pública se liga estrechamente al concepto de democracia, ya que es a través de ésta que el poder político adquiere legitimidad. A diferencia de como se considerara en Grecia y Roma, la opinión pública cobra un matiz preponderantemente político; es considerada un objeto de estudio dada la importancia

que representa para lograr la cohesión del grupo social y para la conformación e instauración de los nuevos regímenes políticos.

En este periodo prevalecen las opiniones de quienes tenían mayor conocimiento sobre un tema, es decir, la opinión pública de los ilustrados. Es cuando surge el estudio de la opinión pública, al darse el intercambio de “luces” entre los grupos sociales ilustrados.

El ejercicio de la opinión pública en el ámbito político volvió a considerarse un derecho de todos los ciudadanos, además de que se le reconoció una importancia preponderante dentro de los regímenes democráticos ya que a través de ella podía ejercerse el concepto de libre expresión de ideas, que empezó a conceptuarse como tal en la Revolución Francesa y que posteriormente invadió al nuevo mundo con inclinaciones libertadoras, todo ello implicó que se le valorara como un objeto de estudio y no sólo como un fenómeno.

La Revolución Francesa es considerada la revolución liberal por excelencia y con ella triunfa la libertad de expresión. Se enarbolan las ideas de que la verdad y la justicia ya no dependen del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, donde todos pueden opinar, escuchar, plantear problemas. Con la Revolución Francesa la opinión pública sale de los círculos ilustrados y llega a la calle, aunque haya que soportar ciertas opiniones contrarias a la Revolución.

El liberalismo abarca desde la segunda mitad del siglo XVIII, aparece como la filosofía de la clase burguesa. Sus características son:

- Su confianza en el hombre como ser racional y libre
- Por el progreso y por la felicidad universal
- Por la creencia en una armonía natural, social
- Su visión individualista, pragmática y utilitarista de la vida

La libertad en la democracia liberal está siempre equilibrada por el sentimiento de la responsabilidad individual por los propios actos. Las premisas básicas de la democracia son que el poder político descansa en los ciudadanos, al ejercer este poder a través de

la expresión libre y organizada que implica necesariamente el ejercicio de la opinión pública. En otras palabras, el poder de la democracia está sostenido por una moralidad de la comunidad.

En el liberalismo los individuos que pueden formar la opinión pública son aquellas que posean las habilidades de leer y escribir, que estén en posibilidad de compartir la difusión y discusión de las ideas, es decir, en el ejercicio de sus derechos civiles (libertades de expresión y de imprenta), para llegar a formar una auténtica opinión pública.

Es así que el conocimiento de las funciones de la opinión pública en la sociedad, junto con el requisito de las verdades públicas para el ejercicio de la libre discusión, se funda sobre la idea del hombre como ser racional plenamente capaz de alcanzar por sí mismo la verdad en el orden político, social y económico.

En el liberalismo, la opinión pública se forma por el ejercicio de los derechos civiles que son: la libertad de expresión y la libertad de imprenta. Emerge la opinión pública al permitirse la difusión de ideas, la discusión y el debate público; se permite reproducir en el ámbito social las restricciones que se aplican en la formulación de la voluntad general.

La doctrina liberal negó a la democracia directa y al sufragio universal, porque el representante o gobernante manifestaba la voluntad de toda la nación y no la de un grupo social. En este sentido los conceptos que describen el pensamiento ilustrado de este periodo son:

- Voluntad general, representada por el Estado. Busca el bienestar de la comunidad o mayoría, producto de la reflexión y de la razón.
- Voluntad individual, representada por los intereses individuales, intereses egoístas, voluntad.

En la nueva ideología ilustrada, la voluntad general se asienta en un cuerpo institucional con capacidad para interpretar la voluntad de todos los individuos, con el argumento de que los representa porque entiende la voluntad del pueblo, porque se conforma por

sujetos más preparados, no egoístas, que buscan el bien para todos en la toma de decisiones, por esta razón se argumenta que no todas las voluntades individuales pueden ser parte de la voluntad general.

Surge así el Parlamento, institución a la que le corresponde en exclusiva dictar la ley: “manifestar la voluntad general”, al estar todos de acuerdo en que la ley los gobierne. La participación de los individuos se convierte en presencia mediata no directa, ya que su participación se da a través de la manifestación de sus ideas. Por lo que es a través de la opinión pública, que el Parlamento determina la voluntad general y no puede gobernar si no la atiende.

La opinión pública se distingue de la voluntad popular, porque mientras la primera está representada por la sociedad que se expresa colectivamente a través de la opinión pública, la segunda está representada por el Estado en donde se elaboran y toman las decisiones que afectan al conjunto de la sociedad. La opinión pública es la expresada en los círculos sociales sobre diferentes temáticas, pero difícil de asir, en cambio la voluntad general está definida, porque se aplica a través de leyes, decisiones, sanciones cuando no se cumple, mientras que en la opinión pública las sanciones no son claras.

El terreno de la vida pública se traslada al mercado y las leyes de la oferta y la demanda regulan el intercambio de opiniones. Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate público.

En la búsqueda de consensos y de la legitimación, el mercado se ha cambiado por:

- a. El público y los productos por las opiniones.
- b. El precio es el resultado del regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en un producto.
- c. La opinión pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común.

Es importante diferenciar entre la opinión pública manifestada en la opinión de “lo mejor para todos”, con el modo discursivo dado entre la opinión pública, el Estado y los gobernantes, que permite ponerse de acuerdo en qué es lo mejor para la nación. Por lo tanto, la discusión y la articulación de las ideas aseguraban la racionalidad, por encima de las opiniones parciales y carentes de racionalidad.

El modo discursivo tenía en el debate parlamentario su momento decisivo y procedimental, que mediante la votación hace evidente la voluntad general identificable a través de la ley aprobada por la mayoría. Mientras la opinión pública es susceptible de diversas interpretaciones porque no está sujeta a un procedimiento, porque reflexionar es insuficiente para alcanzar la opinión pública y se requiere del intercambio de “luces”, de ideas entre los grupos sociales.

La expresión de la opinión pública es diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobrevivencia del mismo grupo y que cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afecten a otros grupos, por lo cual cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupos de la importancia de prever fenómenos sociales.

La mal llamada democracia del liberalismo consistió en que sólo aquellas personas que no se pudieran corromper se podrían elegir y éstas son las que defienden el interés de la nación, aunque esos intereses de la nación no sean los mismos de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son ellos quienes deben votar por quien sí defiende los intereses de la nación, pero no los de los electores (en lo individual).

El sufragio restringido, pretendía seleccionar a aquellos individuos que si representaban el interés general. Personas ilustradas, preparadas que son capaces de renunciar a sus intereses por el bienestar y prosperidad de la nación. La representación de la nación estaba dada por un ente abstracto y unitario y no un mero agregado de provincias o estamentos (no todos podían gobernar, no como individuos, sino como entes). La justificación fue por lo tanto para que no todos participaran de las decisiones.

El pensamiento liberal, presente en los siglos XVIII al XIX, se caracteriza por enarbolar preceptos dicotómicos. Por ejemplo: Individuo- Nación versus voluntad general-voluntad individual. En medio de estos conceptos se encuentra la sociedad-Estado, por lo que no hay puntos intermedios al negarse la existencia de: partidos políticos, asociaciones y corporaciones.

Un representante de las ideas liberales fue Jean Jacques Rousseau, quien planteó que la sociedad se rige por la voluntad general, y que para que ésta se dé debe haber un pacto social en donde todas las voluntades individuales de manera concreta buscan el bienestar colectivo. Según J. J. Rousseau, el hombre en estado natural es un ser individual, sin embargo, por las circunstancias adversas a las que se enfrenta cotidianamente tiene que ceder esta libertad propia e individual a cambio de una libertad colectiva que le permitirá vivir con mayor seguridad dentro de un grupo social, esta reunión colectiva origina el surgimiento del Estado, que será el encargado de proveerlo de protección, alimentos y territorio que sólo como ser individual, no podría conseguir ni conservar.

En el liberalismo están presentes los siguientes elementos:

- 1) Como actores: El Estado, los senadores y en general el cuerpo legislativo, los ciudadanos, principalmente hombres sabios e ilustrados, quienes expresaban la voluntad colectiva.
- 2) Como referentes: La política, el bienestar social, la democracia.
- 3) Como consensos: La primera forma, mediante la aplicación de la voluntad general contraria a la voluntad individual o egoísta; la voluntad general estaba en manos de funcionarios públicos o del Estado, quienes argüían que en dicha voluntad general estaban representados los intereses de la mayoría. La segunda forma, en la opinión pública que se construye para hacer contrapesos e incidir en la toma de las decisiones políticas. Tercera forma, bajo el supuesto de que la voluntad general regía políticamente, debido a que se consideraba producto de la reflexión desinteresada y sobre todo porque provenía de la razón y por lo tanto no podía estar equivocada.

Finalmente, en este periodo, la opinión pública es una realidad interrelacionada entre: lo social (grupos) y el nivel de lo comunicativo (individuos). En donde la opinión pública es una reflexión elaborada por los individuos ilustrados, racionales y conocedores del asunto público.

1.5.7 La opinión pública en la actualidad⁷⁹

Para iniciar este apartado cabe destacar las diferencias respecto de las temáticas de interés entre el modelo clásico (Ilustración) y la actualidad:

1. En la ilustración, la opinión pública resulta de la agregación de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos, con el supuesto de que terminará imponiéndose el mejor argumento.
2. En la actualidad, la opinión pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas, en donde los individuos, en su mayoría que no en su totalidad, están desinformados y desinteresados en la cosa pública, que no generan sino que absorben una agenda de discusión y expresan sus respuestas en monosílabos a no complicadas preguntas sobre circunstancias complejas de la marcha del país y de los asuntos de su administración.

Es así que la opinión pública como fenómeno se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta manera tiene pertinencia. Como ya se ha señalado en los periodos históricos descritos, en la actualidad las temáticas de lo público de los grupos sociales son:

1. La sobrevivencia del grupo social.
2. La producción de bienes materiales e inmateriales.

⁷⁹ Romo Gallo, Olga. Apuntes del Módulo 2 del Seminario Taller Extracurricular como opción de titulación "Opinión Pública".

3. La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de producción y mercancías o bienes).
4. El Estado (ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción).
5. La cultura.
6. El cuidado del medio ambiente (la ecología).

Cada uno de estos referentes tiene tres variables de afectación en los grupos sociales:

1. El grado de afectación a la sobrevivencia.
2. El número de afectados.
3. La cercanía de los receptores.

La expresión de la opinión pública es diversa, contradictoria, plural y persuasiva, respecto de los diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobrevivencia del mismo grupo. Cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afectan, por lo cual cada grupo busca, difundir, comunicar y persuadir a otros grupos sociales sobre la importancia de prever la afectación de fenómenos.

A manera de aclaración la opinión pública no es:

- El proceso de investigación: opinión pública manifiesta.
- Lo que dicen algunos analistas sobre “la opinión pública”: opinión pública publicada.
- Los sondeos.
- Las llamadas telefónicas que los televidentes o radio escuchas hacen a las estaciones: comentarios al público.
- La comunicación pública: comunicación social en la que la distribución se produce y distribuye por el recurso a un sistema de comunicación especializada en el manejo de la información que concierne a la comunidad como conjunto.
- La comunicación interpersonal: se lleva a cabo entre dos o más personas. (Al respecto, esta característica está en la discusión de lo que sí o no, es la opinión pública, en razón de su definición).

Dicho lo anterior, la opinión pública es el conjunto de expresiones (no necesariamente con la misma dirección, ni intensidad) producida por los actores miembros de un grupo social específico, a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público.

Para entender el concepto de la opinión pública y su aplicación social y económica es necesario hacer la distinción entre opinión del público y la opinión publicada, esta es:

• La opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto (y no forzosamente se publica)

• La opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado

Las dos no necesariamente dan cuenta de la opinión pública. Por lo que:

Las personas que hablan de la opinión pública

DEBEN

- Conocer la opinión del público
- No publicar lo que otros ya publican
- Entran en contacto con las personas
- Conocer sus motivaciones, prejuicios y expectativas

En la actualidad, la dinámica de la opinión pública tiene las siguientes características:

1. Quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos, es decir, dependen de su visibilidad.
2. Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, que hacen de las opiniones un asunto de competencias en saberes especializados.
3. Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la opinión pública, devienen en verdaderos intermediarios, también con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.
4. La actual esfera pública está fragmentada. Por un lado, perduran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración, informados, interesados,

orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación, que participan en la discusión pública (son los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas, entre otros). Por otro lado, casi como una muda audiencia, se amontona el público en su mayoría desinteresado y desinformado, o si quiere informado o interesado a medias.

5. Quienes dicen sustentar la opinión pública transitan los parajes de la esfera pública clásica, son los de la opinión pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos, representada en la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de los registros de encuestas.
6. Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en lo que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; a lo más, registran lo que se llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen, verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.
7. Las encuestas se hacen, se publican, se organizan, almacenan y se usan como anclas de verdad. Y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular, dicho uso no resulta tan exagerado, pues su medición, cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza que las técnicas probabilísticas permiten cuantificar, las preferencias públicas con el acierto que la experiencia ha documentado sobradamente, más aún tratándose de cuestiones electorales en competencias democráticas.
8. Pensar que en general el público miente a los encuestadores o que la mayoría de las agencias de investigación fabrican resultados, carece de sustento empírico. Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y a veces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas, para anticiparse a sus efectos. A su vez, sin duda que hay agencias de investigación, como en cualquier otra actividad humana, dispuestas a facturar datos a la medida del solicitante, pero son las menos y en el mercado de la credibilidad -principal activo de la bolsa demoscópica- terminan naufragando.
9. La opinión política que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el que es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de

sus relaciones, pues se considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informan lo que hacen los grupos e individuos, y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y cuáles sus costumbres. Y por último, el campo de la conciencia discursiva, tiene en las entrevistas, estructuradas o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias.

10. Los registros de la opinión popular en materia política, es decir, las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personas guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrarse a través de técnicas de investigación diferentes. En otras palabras, la encuesta no agota la complejidad de la vida política de los individuos, por simple que ésta sea. Pero mal haríamos también, si pensamos que la encuesta nada desentraña. Una encuesta registra un dicho. El dicho sobre una preferencia o una posible acción. La encuesta electoral podría presentarse así: tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival.

Con lo anterior se advierte que la expresión de lo que los miembros de distintos grupos sociales producen respecto a referentes públicos:

- No es única
- Ni homogénea
- Ni verdadera
- Ni válida
- Ni representa la mejor
- Ni la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales

Por lo ya dicho, la utilidad de los estudios de opinión pública se debe tomar con las reservas teóricas. No obstante hay que señalar que cada vez más en la actualidad sirven para coadyuvar a la toma de decisiones de carácter político, económico y cultural, al ser utilizados por los gobiernos, las empresas, las organizaciones, las

instituciones y diversas disciplinas, que recurren cada vez con mayor frecuencia a estudios de opinión pública para diagnosticar, explicar y planificar acciones que tienen incidencias en la conformación de la vida cotidiana de las personas comunes y corrientes, no sólo a nivel regional y nacional, sino internacional.

Así, la utilidad de los estudios de opinión pública que se realizan en los diferentes grupos sociales, representan la aplicación de métodos y técnicas precisas y con ciertos grados de confiabilidad, por lo que la mayoría de las veces sirven para coadyuvar a la toma de decisiones de carácter: político, económico y cultural.

La principal herramienta de los estudios de opinión pública es la encuesta, definida como “una técnica que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, a través de un cuestionario estructurado sobre un determinado tema”⁸⁰.

Las siguientes características de la encuesta la diferencian, por ejemplo, de un sondeo:

1. La información recogida se emplea para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas sociales.
2. Sirven para diagnosticar, evaluar, pronosticar y la toma de decisiones.
3. La emplean diversas disciplinas: sociología, ciencia política, psicología, etc.
4. El instrumento para levantar una encuesta es el cuestionario, el cual se formula considerando: un marco teórico conceptual, una hipótesis (con sus variables) y los objetivos de la investigación. Requiere de método, el cual valida los resultados mediante: la operacionalización de variables, selección de la muestra, estratificación, levantamientos de datos, sistematización e interpretación de resultados.
5. La elaboran especialista en el tema e investigadores sociales.
6. En comunicación se emplea para conocer la opinión pública de un grupo social acerca de un tema público.

⁸⁰ Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México. Plaza y Valdés. 2001. pp. 137-138.

Por su parte las características del sondeo son:

- Carece de método
- Se aplica al azar
- Involucra temas de interés público
- No permite generalizaciones
- Muy utilizado en los medios masivos de comunicación por su facilidad y bajo presupuesto para realizarlo
- Se aplica con fines informativos e ideológicos
- De uso frecuente en el periodismo actual
- No da cuenta de la realidad social
- Su formulación es sencilla y breve

De acuerdo a lo señalado, la definición de sondeo es que: “Son preguntas que se hacen a algunas personas que se encuentran o caminan por alguna parte de la ciudad, cuyo levantamiento de datos es azaroso y sin validez metodológica”.⁸¹

En el uso de la investigación por encuesta destacan algunas de sus virtudes como:

1. Las encuestas de muestreo casi nunca se efectúan con el propósito de describir la muestra particular que se está estudiando; más bien se efectúan con el propósito de comprender la población más general entre la cual inicialmente se tomó la muestra.
2. De manera similar, los análisis explicativos en la investigación por encuestas tienden al desarrollo de proposiciones generalizadas acerca del comportamiento humano.
3. Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, deben adoptar una actitud determinista.
4. El formato de la encuesta permite hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclarará el sistema determinista causa - efecto. Si se aplica

⁸¹ Definición proporcionada por Gallo Romo en el Módulo 2 del Seminario Taller Extracurricular como opción de titulación “Opinión Pública”.

la misma encuesta a otro tipo de grupo social, no se pueden obtener los mismos resultados, igual que si se aplica al mismo grupo pero en un momento diferente.

5. En la práctica, los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico.
6. Su formato permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas.
7. Mediante el examen de cientos y aun miles de interrogados en las encuestas, es posible, poner a prueba proposiciones complejas que incluyan diversas variables de interacción simultánea.

En la actualidad, la práctica de las encuestas exige una discusión teórica que en estas primeras etapas se centra especialmente en la naturaleza de los cuestionarios: ¿Cómo confeccionar las preguntas, cómo y quién debe formularlas, a través de qué medio?, entre otros aspectos. Es importante el cómo se confecciona la pregunta porque desde ese momento se puede prejuiciar la respuesta del encuestado, esto es si se desea un cuestionario a la medida para obtener respuestas a la medida.

Más recientemente, las encuestas comerciales han resultado una fuente inapreciable de datos para el análisis secundario y se han publicado muchos libros y artículos académicos en los que se informa con el más detallado análisis de datos inicialmente recabados con procesos descriptivos y comerciales.

La investigación norteamericana ha hecho aportes a los estudios de opinión, de tal forma que la investigación contemporánea mediante encuestas es producto básicamente, en este siglo, de investigadores norteamericanos.

Uno de ellos es Samuel A. Stouffer, a quien se considera pionero en la investigación al aplicar métodos empíricos a problemas sociales, empezando con análisis de los efectos de la depresión en los Estados Unidos, y la compilación de datos tocantes a la condición de los negros norteamericanos durante los treinta.

Al inicio de la segunda guerra mundial, Stouffer dirigió la Rama de Información y Educación del Ejército de los Estados Unidos, reuniendo a un grupo de científicos sociales para examinar cuestiones tocantes a la prosecución de la guerra. Durante el

macartismo de comienzos de los cincuentas, dirigió encuestas nacionales para examinar los efectos de la cruzada anticomunista.

El legado de Stouffer continúa en los diseños de estudio actualmente utilizado, métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, entre lo más importante.

Una institución de los Estados Unidos, la Oficina del Censo, desempeñó un papel de singular importancia con su contribución al método de las encuestas, así como en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo, recolección de datos y métodos para aplicar estas definiciones de campo.

Otro investigador norteamericano considerado pionero de la investigación por encuestas, específicamente en la comunicación política, es Paul F. Lazarsfeld, quien desarrolló técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales, empleó el equipo mecanizado procesador de datos para elucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas.

A Lazarsfeld se le reconoce el haber formado el centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta, empezando con la organización de la Oficina para la Investigación Social Aplicada, en la Universidad de Columbia.

En general, Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y preparar a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia como:

- El Centro Nacional de Investigación de la Opinión Pública, de la Universidad de Chicago.
- El Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan.
- El Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley.

En la actualidad existen institutos similares en universidades por todos los Estados Unidos y ahora en países latinoamericanos como Brasil y México. Entre estas están: asociaciones como la Asociación Sociológica Norteamérica, la Asociación

Norteamericana de Ciencias Políticas y la Asociación Norteamericana para la Investigación de la Opinión Pública (AAPOR); revistas como la Public Opinion Quarterly (POQ), que nace en 1937 y tiene una sección dedicada a las encuestas, al estudio y cuantificación de la opinión pública; empresas comerciales como: George Gallup, Elmo Roper y, más recientemente Louis Harris, que ha generado una fuente continua de fondos para apoyar la creación y el uso de métodos de encuesta, particularmente en los campos de mercadeo de productos y encuestas políticas.

Para finalizar este apartado, es importante señalar que dentro de las vertientes actuales de la opinión pública, se conocen dos formas de abordarla:

La primera de ellas se sustenta en quienes hacen estudios de la opinión pública, porque tratan de conocer a la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico, utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensa o hacen.

La segunda se refiere a quienes la estudian, aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la opinión pública, aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales.

1.6 Clima organizacional

Respecto al tema de esta investigación, es decir, el clima organizacional, hay que señalar que es un concepto que recientemente se ubicó como objeto de estudio en el ámbito de la comunicación, al considerarse al proceso comunicativo como un elemento básico para explicar el funcionamiento de las organizaciones humanas. Bajo otros enfoques, algunas disciplinas como la psicología y la administración, también se han ocupado del estudio del clima organizacional.⁸²

El concepto de clima organizacional está referido a aspectos como: el ambiente presente en las organizaciones de una empresa; la actitud colectiva producida y

⁸² Armenta Fraga, Venus. Apuntes del Módulo 1 del Seminario Taller Extracurricular como opción de titulación "Opinión Pública".

reproducida por la interacción entre los miembros de una organización y sus efectos subjetivos en sus integrantes.⁸³

El clima organizacional para Pagiuri es “una cualidad relativamente estable del entorno total, que es experimentada por los ocupantes e influye en su conducta y puede ser descrito en términos de valores de un conjunto particular de atributos de un entorno cualquiera”⁸⁴. Este entorno puede ser cultural, social, político, empresarial, entre otros, según el autor.

Según Payne y Pugh, el clima organizacional es “un concepto molar que refleja el contenido y fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, conducta y sentimientos de los miembros de un sistema social”.⁸⁵

Para Poole y McPhee, el clima organizacional es “una actitud colectiva producida y reproducida continuamente por la interacción de los miembros de un entorno (organización, departamento, etc.)”.⁸⁶

Otra definición de clima organizacional es la de Luc Brunet, quien dice que “el clima humano o psicológico de una organización generalmente se le llama clima organizacional”.⁸⁷

De las definiciones dadas por estos autores, se puede plantear que el concepto de clima organizacional se refiere a una condición inherente a un entorno en donde se desenvuelven los miembros de una organización determinada, que se refleja en un ambiente o estado de las relaciones colectivas en donde están presentes actitudes, conductas y percepciones de sus integrantes, respecto de sí mismos y de los demás.

El concepto de clima organizacional está relacionado con el de clima laboral, si se considera la definición que hace Pilar Ricarte sobre este último, como “el resultado de

⁸³ Ídem.

⁸⁴ Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. Sociología de las Organizaciones. España. Ed. Universidad Deusto, 1995, p. 284.

⁸⁵ Op. Cit. pp. 284-285.

⁸⁶ Íbid.

⁸⁷ Brunet, Luc. El clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Ed. Trillas. 1987. p. 19.

dos factores: la satisfacción y la moral del trabajo. Ambos se refieren al grado de bienestar que experimenta un trabajador con su ocupación”.⁸⁸

Ambos conceptos pueden considerarse como sinónimos, ya que confluyen en que el comportamiento de los individuos puede ser afectado por factores inherentes a la organización en donde interactúa, y que en este caso se refieren al clima laboral o al clima organizacional. De ahí la importancia que se le ha dado al clima en las organizaciones, ya que como señala Luc Brunet, refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros que permiten evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.⁸⁹

1.6.1 Dimensiones del clima organizacional

Al interior de las organizaciones existen algunas dimensiones que influyen en el clima que viven los miembros de una organización, por lo que presentamos algunos modelos propuestos por diversos autores:

Modelo de French Wendell⁹⁰

1. Estructura.
2. Responsabilidad.
3. Recompensa.
4. Riesgo.
5. Calor.
6. Apoyo.
7. Estándares.
8. Conflicto.
9. Identidad

⁸⁸ Ricarte González, Pilar. Relaciones en el Entorno del Trabajo. España. Ed. Donostiarra. 1977. p. 204.

⁸⁹ Brunet, Luc. El clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Ed. Trillas. 1987. p. 19.

⁹⁰ French Wendell, L. Administración de Personal. Desarrollo de Recursos Humanos. México. Ed. Limusa. 1993. pp. 148-149.

Modelo de Likert (1967)⁹¹

1. Métodos de mando.
2. Las características de las fuerzas motivacionales.
3. Las características de los procesos de comunicación.
4. Las características de los procesos de toma de decisiones.
5. Las características de los procesos de planeación.
6. Las características de los procesos de control.
7. Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

Modelo de Litwin, R. y Stringer, R. A. (1968)⁹²

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y amistad entre los empleados.
6. Tolerancia al conflicto.

Modelo de Bowers, D. G. y Taylos J. C. (1970)⁹³

1. Apertura de los cambios tecnológicos.
2. Recursos humanos.
3. Comunicación.
4. Motivación.
5. Toma de decisiones.

Modelo de Pitchard, R. D. y Karasick (1973)⁹⁴

1. Autonomía.

⁹¹ Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. Sociología de las Organizaciones. España. Ed. Universidad Deusto. 1993. pp. 288-292.

⁹² *Íbid.*

⁹³ *Ídem.*

⁹⁴ *Ídem*

2. Conflicto y cooperación.
3. Relaciones sociales.
4. Estructura.
5. Remuneración.
6. Rendimiento.
7. Motivación.
8. Estatus.
9. Flexibilidad e innovación.
10. Centralización en la toma de decisiones.
11. Apoyo.

Modelo de Moos, R. H. e INSEM, P. M. (1974)⁹⁵

1. Implicación.
2. Cohesión.
3. Apoyo.
4. Autonomía.
5. Tarea.
6. Presión.
7. Claridad.
8. Control.
9. Innovación.
10. Confort.

Dimensiones de Leavit⁹⁶

1. La autonomía individual.
2. La estructura.
3. El sistema general de recompensa.
4. La atención.
5. La cooperación y la capacidad de resolver conflictos.

⁹⁵ ídem.

⁹⁶ ídem.

Algunas dimensiones son comunes entre estos modelos, por lo que para estudiar al clima organizacional se consideran las siguientes siete dimensiones definidas por Luc Brunet:⁹⁷

1. Estructura: “El grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de una organización por su puesto. Esta dimensión mide el grado al que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de sus superiores”.
2. Autonomía: “El nivel de autonomía individual incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto poder de decisión”.
3. Comunicación: “Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como en la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección”.
4. Motivación: Esta dimensión trata de las condiciones que llevan a los empleados a trabajar menos o más intensamente dentro de la organización.
5. Remuneración: Es la forma en la que se remunera al trabajador, los salarios, los beneficios sociales, las posibilidades de promoción y la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho (percepción de Litwin, Pitchard y Brunet).
6. Apoyo patronal: Estímulo y apoyo que un empleado recibe de su superior, frente a los problemas relacionados o no con el trabajo (percepción de Pitchard y Brunet).
7. Toma de decisiones: Se refiere a “la pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones”.

⁹⁷ Brunet, Luc. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México. Ed. Trillas. 1987. pp. 46-51.

Capítulo 2

Marco Contextual

En este capítulo se describe la ubicación histórica de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, como estructura de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica del Instituto Federal Electoral. Para esto, se desarrollan brevemente los antecedentes históricos del Instituto, para continuar con los antecedentes de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, su desarrollo en la institución y sus condiciones actuales.

También se señalan los fines, principios rectores, normas, misión y visión que rigen al Instituto Federal Electoral y a toda su estructura central, local y distrital, y que igualmente comparte la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, como parte integrante de un sistema cultural.

Asimismo, se expone como parte de un sistema social, la estructura orgánica de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, es decir, su organigrama y sus funciones, así como los presupuestos que se aprueban para el cumplimiento de sus programas y actividades inherentes al seguimiento, supervisión y evaluación.

Como un elemento distintivo del sistema social, se explican las relaciones de poder que formal o informalmente se establecen entre los integrantes de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, y hacia los actores que son supervisados en la ejecución de los programas de las áreas de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, a la que pertenece estructuralmente.

Finalmente, se detalla el clima organizacional que impera entre los miembros de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto de las relaciones de trabajo que éstos mantienen entre sí, durante el desarrollo de sus funciones y tareas.

2.1 Sistema histórico de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

La Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico (DSPEyAT) es una dirección de área de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica del IFE. Este último organismo electoral empezó a funcionar formalmente el 11 de octubre de 1990 y a partir de su creación ha experimentado importantes modificaciones en su integración y atribuciones. Estos cambios se han dado a partir de sucesivas reformas constitucionales y legales promulgadas en 1993, 1994, 1996, 2000, 2003, 2005 y 2007.

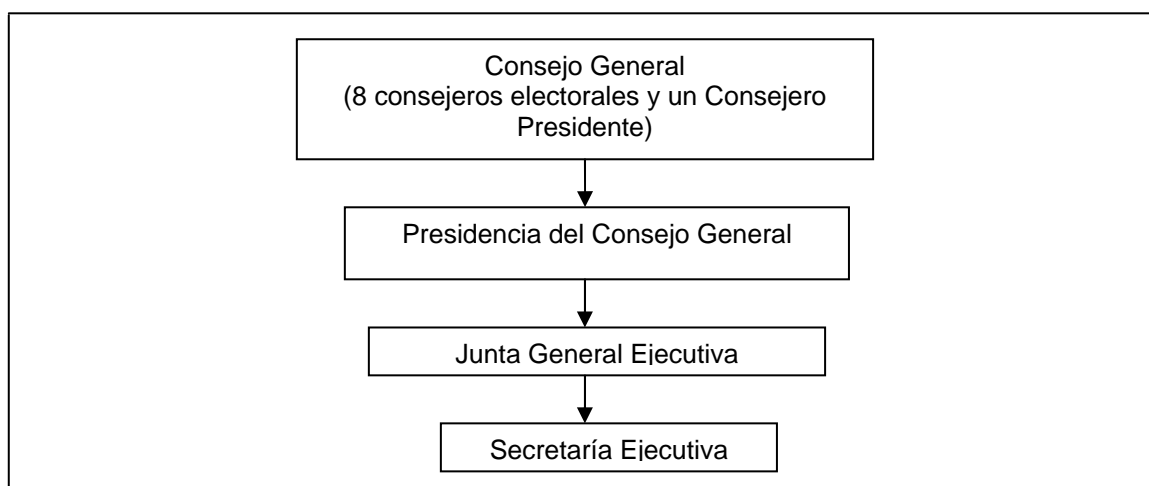
Para su funcionamiento, cuenta “en su estructura con órganos de dirección, ejecutivos, técnicos y de vigilancia. El Consejo General será su órgano superior de decisión y se integrará por un consejero Presidente y ocho consejeros electorales, y concurrirán, con voz, pero sin voto los consejeros del Poder Legislativo, los representantes de los partidos políticos y un Secretario Ejecutivo, la ley determinará las reglas para la organización y funcionamiento de los órganos, así como las relaciones de mando entre éstos. Los órganos ejecutivos y técnicos dispondrán del personal calificado necesario para prestar el servicio profesional electoral.

Las disposiciones de la ley electoral y del Estatuto que con base en ella apruebe el Consejo General, regirán las relaciones de trabajo de los servidores del organismo público...”.⁹⁸ El Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral, tiene por objeto regular la planeación, organización, operación, desarrollo control y evaluación del Servicio y del personal de la rama administrativa del IFE, así como establecer los derechos, obligaciones, prohibiciones, sanciones y medios de defensa con que cuenta el personal del Instituto.⁹⁹

⁹⁸ Artículo 41 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo, el artículo 69, párrafo 2, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, señala que “para el desempeño de sus actividades el Instituto contará con un cuerpo de funcionarios integrados en un Servicio Profesional Electoral...”, a partir del cual se regula la incorporación, formación, evaluación, promociones e incentivos y sanciones del personal adscrito al Servicio, y que a diferencia del personal de la rama administrativa, le otorga estabilidad y permanencia laboral, basado en una formación y evaluación permanentes.

⁹⁹ Artículo 1 del Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral.

Conforme al diseño institucional previsto en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (COFIPE), los órganos centrales con funciones directivas y técnico-ejecutivas del Instituto Federal Electoral son: el Consejo General; la Presidencia del Consejo General; la Junta General Ejecutiva; y la Secretaría Ejecutiva. Estas relaciones de dirección se esquematizan de la siguiente forma:



La estructura directiva responsable de la implementación, supervisión y vigilancia de las políticas y programas institucionales a nivel central, es la Junta General Ejecutiva, que es el órgano técnico-ejecutivo integrado por el Consejero Presidente, quien la preside; el Secretario Ejecutivo, quien la coordina; y los titulares de las seis Direcciones Ejecutivas del Registro Federal de Electores; de Prerrogativas y Partidos Políticos; de Organización Electoral; del Servicio Profesional Electoral; de Capacitación Electoral y Educación Cívica; y de Administración ¹⁰⁰, así como la Comisión Nacional de Vigilancia.¹⁰¹

A nivel desconcentrado, el IFE funciona en las 32 entidades federativas y en los 300 distritos electorales. El órgano ejecutor y coordinador de su ámbito de competencia son las juntas ejecutivas, las que se conforman por vocalías que instrumentan las funciones y programas del Instituto a nivel nacional. En el siguiente esquema se observa esta estructura orgánica:

¹⁰⁰ Artículo 85 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

¹⁰¹ Es un órgano colegiado que cuenta con representantes de los partidos políticos, y tiene a su cargo la vigilancia de las actividades registrales y de padrón electoral, así como sus actualizaciones y verificaciones, a cargo del IFE.

FUNCIÓN	Tipo de órganos	Centrales	Desconcentrados	
			Locales	Distritales
	Directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo General • Presidencial del Consejo General • Secretaria Ejecutiva • Junta General Ejecutiva 	32 Consejos (temporales)	300 Consejos (temporales)
	Técnico–Ejecutivos	<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia del Consejo General • Secretaría Ejecutiva • Junta General Ejecutiva 	32 Juntas Ejecutivas (permanentes)*	300 Juntas Ejecutivas (permanentes)*
	De vigilancia	Comisión Nacional de Vigilancia	32 Comisiones (permanentes)	300 Comisiones (permanentes)

* Las juntas ejecutivas se integran por cinco vocalías que son: el vocal ejecutivo, quien coordina y los vocales de organización electoral; del registro federal de electores; de capacitación electoral y educación cívica y el vocal secretario. Todos estos puestos pertenecen al Servicio Profesional Electoral.

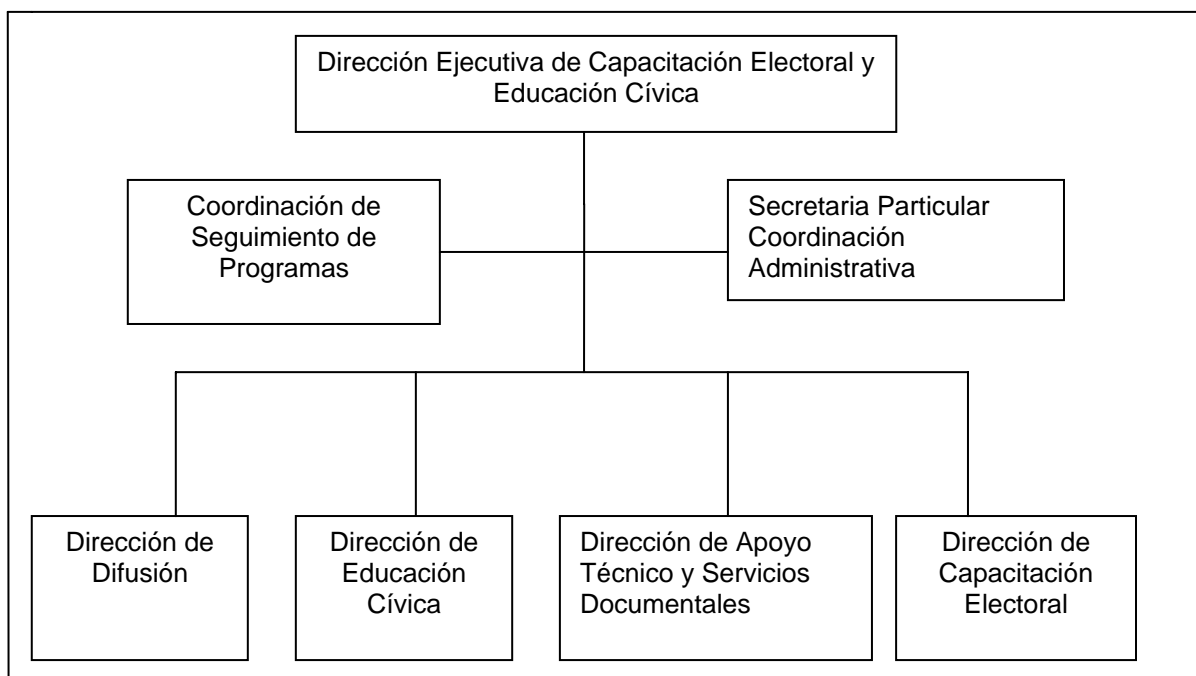
2.1.1 Antecedentes históricos de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

Desde 1990 cuando inició su funcionamiento el IFE, la estructura interna de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica del Instituto Federal Electoral, no contempló un área de seguimiento de programas ya que estas funciones eran desarrolladas por el área que tiene a su cargo la coordinación de las juntas locales y distritales ejecutivas y que recae en la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral.

El primer antecedente estructural de la DSPEyAT se da en abril de 1993, cuando en la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, se crea una Coordinación de Seguimiento de Programas que dependía directamente de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica. En ese entonces la estructura de ésta contemplaba cuatro direcciones de área que eran:

- Dirección de Educación Cívica.
- Dirección de Difusión.
- Dirección de Capacitación Electoral.
- Dirección de Apoyo Técnico y Servicios Documentales.

Asimismo, tenía en su organización además de la Coordinación de Seguimiento de Programas, una Coordinación Administrativa y una Secretaría Particular. Lo anterior se muestra en el siguiente esquema:



Dicha Coordinación de Seguimiento de Programas, contaba en su estructura con cinco jefaturas de departamento que apoyaban las actividades de seguimiento y supervisión hacia los 332 vocalías locales y distritales de capacitación electoral y educación cívica. En un inicio estas tareas se realizaron desde oficinas centrales a través de instrumentos de comunicación como el teléfono y el fax, debido a que en ese entonces no se utilizaban con intensidad las tecnologías informáticas. Posteriormente, para apoyar la comunicación, gestión y apoyo sobre el cumplimiento de las actividades, se estableció un programa de visitas de supervisión a las juntas locales o distritales para verificar el cumplimiento de los programas.

El 16 de marzo de 1999 el Consejo General aprobó la reestructuración interna de las Direcciones Ejecutivas de Capacitación Electoral y Educación Cívica y de Organización Electoral, como parte de las adecuaciones a la estructura orgánica que se venían realizando desde el año anterior para cumplir con el artículo decimotercero transitorio del *“Decreto por el que se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones*

del Código Federal de Institucionales y Procedimientos Electorales, entre otros ordenamientos legales”,¹⁰² que establecía que una vez concluido el Proceso Electoral Federal de 1997, se procediera al análisis de la estructura del Instituto y a las adecuaciones procedentes.

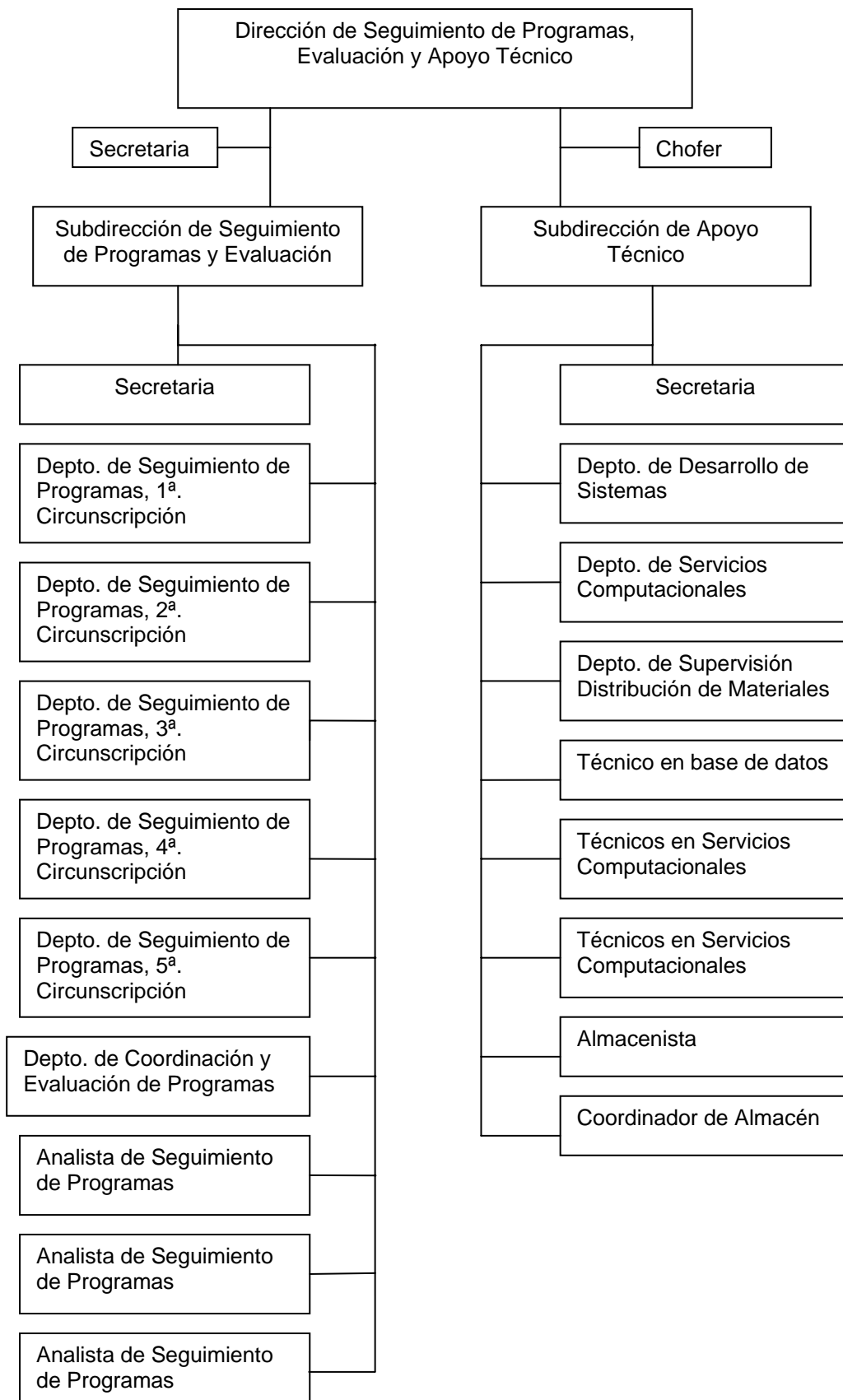
Es así que con apoyo de un “un diagnóstico interno de todas las áreas del Instituto con el fin de identificar los problemas y necesidades, así como, las oportunidades de mejora institucional”¹⁰³, el Consejo General aprueba la reestructuración de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, para quedar conformada por tres direcciones de área.

Una de las áreas que se crea es la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico (DSPEyAT), a partir de la fusión de dos áreas: la Coordinación de Seguimiento de Programas y la Dirección de Apoyo Técnico y Servicios Documentales. Las otras dos direcciones de área que se crean son: la Dirección de Capacitación Electoral, Educación Cívica y Participación Ciudadana (que se constituye a partir de la fusión de las direcciones de Capacitación Electoral y de Educación Cívica y Cultura Política) y la Dirección de Difusión, Producción Editorial y Relaciones Institucionales, que antes se denominó Dirección de Difusión.

A partir de la aprobación de esta nueva estructura la DSPEyAT quedó organizada de la siguiente forma:

¹⁰² Decreto publicado el 22 de noviembre de 1996 en el Diario Oficial de la Federación.

¹⁰³ Acuerdo del Consejo General que aprueba las adecuaciones de la estructura orgánica de las Direcciones Ejecutivas de Capacitación Electoral y Educación Cívica y de Organización Electoral, del 10 de marzo de 1999.



Con base en este acuerdo del Consejo General, de las 24 plazas con que se integró la DSPEyAT, se incorporan al Servicio Profesional Electoral, las siguientes plazas que en ese entonces eran de la Rama Administrativa: todas las jefaturas de Departamento (9), la de Coordinador de Almacén, Almacenista, las dos plazas de Analista de Seguimiento de Programas” y los dos Técnicos en Servicios Computacionales.¹⁰⁴

Posteriormente, el 22 de julio de 2002, mediante Acuerdo de la Junta General Ejecutiva, se autorizó la modificación del Catálogo de Cargo y Puestos del IFE, consistente en la desincorporación del Servicio Profesional Electoral, de ocho plazas de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, entre las cuales se encontraban cinco plazas de la DSPEyAT, que son:

- Analista de Seguimiento de Programas “A”,
- Coordinador de Almacén, Almacenista, y
- Dos Técnicos en Servicios Computacionales

Previo al Proceso Electoral Federal 2002-2003, por parte de la Secretaría Ejecutiva se autorizó la incorporación de tres personas con nivel de técnico provenientes de otras áreas del Instituto. En 2004 se autoriza una plaza más con nivel de técnico. Todas estas plazas se destinaron a apoyar a las Jefaturas de la Subdirección de Seguimiento de Programas, ya que no todas contaban con personal de apoyo y a la Subdirección de Apoyo Técnico, en sistemas y apoyo informático o computacional. En 2004 la DSPEyAT alcanzó un total de 28 plazas permanentes y todas estaban ocupadas.

El 9 de diciembre de 2004, la Junta General Ejecutiva aprueba un nuevo acuerdo por el cual se autorizó la reestructuración organizacional de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica.

Destaca en dicha reestructura, la separación de la Dirección de Capacitación Electoral, Educación Cívica y Participación Ciudadana, estableciéndose nuevamente las dos

¹⁰⁴ Las diferencias significativas entre los regímenes laborales denominados “servicio profesional electoral” y “rama administrativa”, están en los requisitos para ingresar y permanecer en el Instituto, que en el caso del servicio están sujetos a la obtención de calificaciones aprobatorias en el programa de formación permanente y en la evaluación del desempeño.

direcciones de área, como estaba antes del Acuerdo del Consejo General de marzo de 1999.

Estos cambios impactan a la DSPEyAT ya que se le quitan las funciones relacionadas con la supervisión y distribución de materiales. De esta forma se desincorporaron de su estructura tres plazas: la de Jefe de Departamento de Supervisión y Distribución de Materiales y las dos plazas del personal de apoyo (Almacenista y Coordinador de almacén), mismas que pasaron a formar parte de la Dirección de Difusión y Campañas Institucionales, la cual también cambió su denominación.

Como resultado de estas modificaciones, la DSPEyAT, se conformó por 25 plazas.

Un último cambio en el estatus de la DSPEyAT, fue cuando el 27 de enero de 2005 la Junta General Ejecutiva aprueba desincorporar del Servicio Profesional Electoral la plaza de Subdirector de Apoyo Técnico, para incorporarla a la rama administrativa.

2.1.2 Desarrollo de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

Con la definición de las funciones de la DSPEyAT, aprobadas en la reestructuración interna de 1999, se comienza el desarrollo de herramientas informáticas que permitieron el seguimiento de las actividades de capacitación electoral e integración de mesas directivas durante el Proceso Electoral Federal del 2000, además de las actividades ordinarias.

Desde entonces, con las dos subdirecciones que conforman a la DSPEyAT: la Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación y la Subdirección de Apoyo Técnico, se fortalece el seguimiento y supervisión del trabajo de las juntas locales y distritales mediante el uso de la informática.

Este avance se refleja en el seguimiento de las actividades de los procesos electorales de 2003 y 2006, en particular para la realización de los dos sorteos previstos por la legislación electoral para insacular a los ciudadanos que fungen como funcionarios de las mesas directivas de casilla. Asimismo, a la conclusión de los procesos electorales

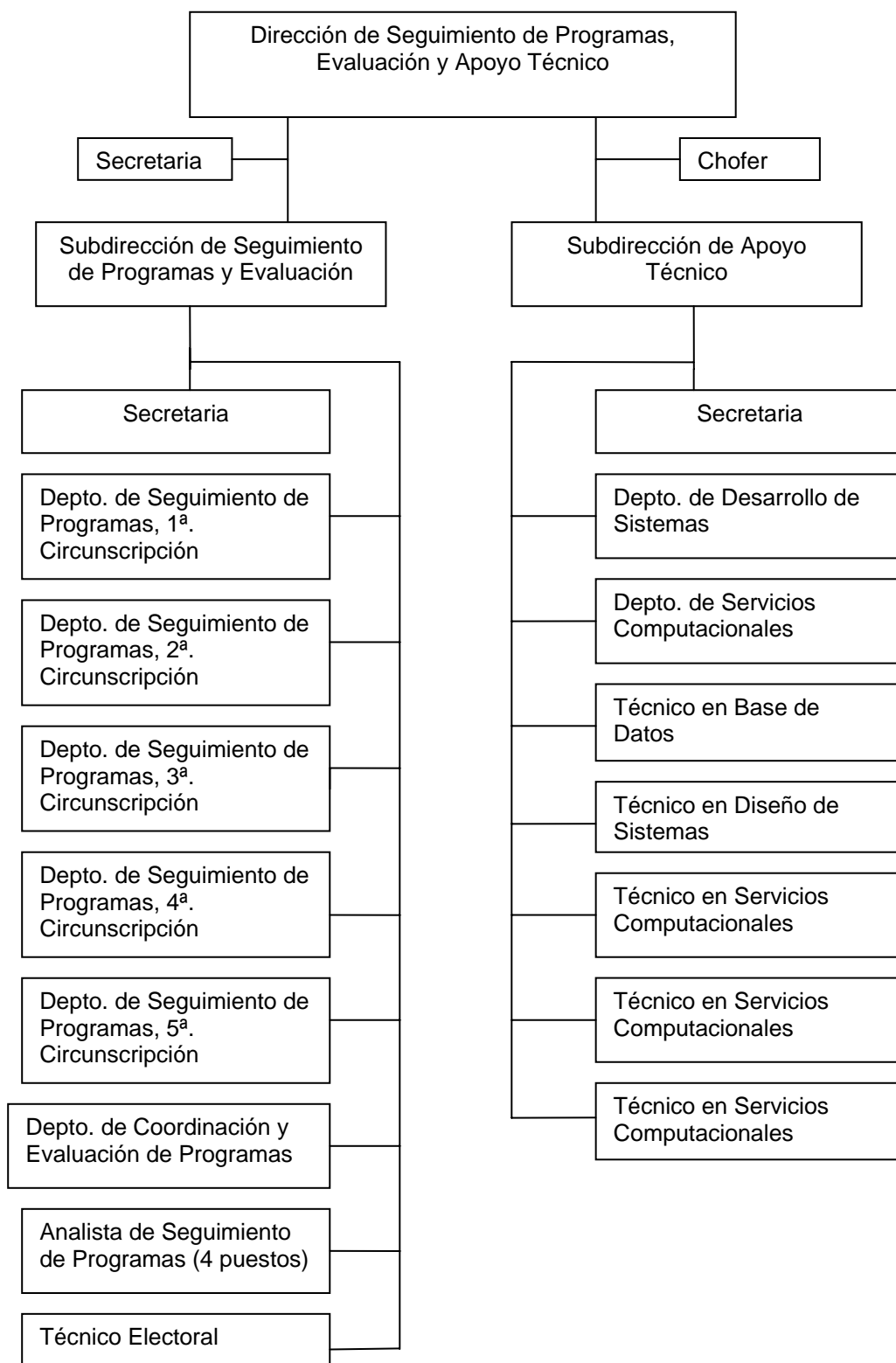
de 2003 y 2006, se analizan las bases de datos resultantes para apoyar las tareas de planeación y presupuestación del siguiente proceso electoral.

Es importante señalar que aunado a la complejidad que han alcanzado los sistemas informáticos de seguimiento de la capacitación electoral desarrollados por la DSPEyAT (para cumplir con el mandato legal de integrar las mesas directivas de casilla, con ciudadanos doblemente sorteados y capacitados), también se ha simplificado para la otra subdirección, la de Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación, el trabajo de supervisión, apoyo y control hacia las actividades que las 300 juntas distritales ejecutivas llevan a cabo en proceso electoral para integrar las mesas directivas de casilla, al contar con datos sobre los avances y rezagos en los distritos, y que en la elección de 2006 fueron actualizados cada 24 horas desde el 10 de marzo hasta la tercera semana de junio y cada 12 horas en los días previos a la jornada electoral.

Cabe destacar que dicha tarea, la de desarrollar los sistemas para la integración de las mesas directivas de casilla, está supeditada a la aprobación de los documentos normativos que el área competente elabora, la Dirección de Capacitación Electoral, y que posteriormente son traducidos en requerimientos, análisis y diseño de herramientas informáticas.

Las actividades de seguimiento, supervisión y evaluación de los programas de toda la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, se realizan tanto durante los periodos de proceso electoral federal, como en periodo no electoral, siendo en el primero cuando se intensifican las actividades de la DSPEyAT.

El cuanto al personal que ha conformado a la DSPEyAT, como se señaló en el anterior apartado, en sus inicios como Coordinación funcionó con una plantilla de seis personas, hasta que a partir de 1999 se consolida su conformación al fusionar el seguimiento de programas con el apoyo técnico, con lo que en 2004, con la última reestructura, alcanza 25 plazas/puestos abocados a esas dos principales actividades, como se muestra en el siguiente esquema:



En el transcurso de estos cambios, han quedado vacantes algunos puestos de la DSPEyAT, la mayoría en razón de promociones a partir de los concursos públicos al que ha convocado el Instituto Federal Electoral para ocupar plazas vacantes del Servicio Profesional Electoral.¹⁰⁵

2.1.3 Situación actual de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

El 31 enero de 2007 el Consejo General del IFE aprueba modificaciones al presupuesto a ejercer en dicho año, con motivo del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación aprobado por la Cámara de Diputados y en el cual se le recorta al IFE 720.2 millones de pesos, por lo que a partir de dicho Decreto implementa entre otras medidas, la reducción del gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo y de servicios personales.¹⁰⁶

Es entonces que se procede a la supresión de plazas en todo el Instituto. Como resultado de ello, a la DSPEyAT se le suprime una plaza de técnico en servicios computacionales y queda con 24 puestos, de los cuales 12 pertenecen al Servicio Profesional Electoral y el resto a la rama administrativa. Esto se muestra en el siguiente cuadro:

Plazas del Servicio Profesional Electoral	Plazas de la Rama Administrativa
1. Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico	1. Subdirección de Apoyo Técnico
2. Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación	2. Técnicos en servicios computacionales (2)
3. Departamento de Seguimiento de Programas 1ª, 2ª, 3ª, 4ª y 5ª circunscripciones (5)	3. Analistas de seguimiento de programas (3)
4. Departamento de Coordinación y Evaluación de Programas	4. Técnico en bases de datos (1)
5. Departamento de Desarrollo de Sistemas	5. Técnico Electoral (1)
6. Departamento de Servicios Computacionales	6. Chofer (1)
7. Analista de seguimiento de programas	7. Secretaria (3)
8. Técnico en bases de datos	

¹⁰⁵ Destaca que a partir de los concursos cuatro personas que ocuparon un Departamento de Seguimiento de Programas, ganaron la ocupación de dos plazas de vocales locales de capacitación electoral y educación cívica, una de vocal secretario de junta distrital y una de coordinador administrativo de junta local.

¹⁰⁶ Acuerdo del Consejo General del Instituto Federal Electoral por el que se aprueba el ajuste al Presupuesto del Instituto Federal Electoral para el Ejercicio Fiscal 2007, se establecen las obligaciones que se derivan del referido Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación y se aprueban las disposiciones en materia de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria que se derivan de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, del 31 de enero del 2007.

Con motivo de promociones del personal adscrito a la rama laboral del Servicio Profesional Electoral, las plazas que al momento de elaborar este apartado se encuentran vacantes son:

1. La Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación.
2. La Jefatura de Departamento de Seguimiento de Programas 5ª Circunscripción.

2.2 Sistema cultural de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

En esta sección se explicarán los componentes de la filosofía y razón de ser de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, que en este caso por pertenecer a un órgano de Estado como el IFE, involucra a toda la estructura que compone a este órgano electoral a nivel central, local y distrital. En este sentido, se señalan los fines, principios rectores y normas establecidos en la legislación electoral que regula la actuación del IFE, así como la misión y visión plasmadas en las Políticas y Programas Generales del Instituto aprobadas para el ejercicio fiscal del año 2007.

2.2.1 Fines y principios rectores

La Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, comparte al igual que toda la estructura del Instituto Federal Electoral, tanto a nivel central como desconcentrada, los fines y principios rectores establecidos en el Código de la materia, y rige su actuación a través de ellos.¹⁰⁷

En este sentido, como parte de la autoridad electoral y responsable de las actividades que le competen en el ejercicio de la función estatal de organizar las elecciones, los fines de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico son:

- a) Contribuir al desarrollo de la vida democrática;
- b) Preservar el fortalecimiento del régimen de partidos políticos;

¹⁰⁷ Artículos 68 y 69 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

- c) Integrar el Registro Federal de Electores;
- d) Asegurar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos políticos-electorales y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones;
- e) Garantizar la celebración periódica y pacífica de las elecciones para renovar a los integrantes de los Poderes legislativo y Ejecutivo de las Unión;
- f) Velar por la autenticidad y efectividad del sufragio; y
- g) Llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la cultura democrática.

Asimismo, la legislación electoral señala que todas las actividades del Instituto se regirán por los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad, mismos a los que se adhiere la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico. Lo principios rectores del IFE se definen como sigue:¹⁰⁸

- La certeza alude a la necesidad de que todas las acciones que desempeñe el Instituto Federal Electoral estén dotadas de veracidad, certidumbre y apego a los hechos, estos es, que los resultados de sus actividades sean completamente verificables, fidedignos y confiables.
- La legalidad implica que en todo momento y bajo cualquier circunstancia, en el ejercicio de las atribuciones y el desempeño de las funciones que tiene encomendadas el Instituto Federal Electoral, se debe observar, escrupulosamente, el mandato constitucional que las delimita y las disposiciones legales que las reglamentan.
- La independencia hace referencia a las garantías y atributos de que disponen los órganos y autoridades que conforman la institución para que sus procesos de deliberación y toma de decisiones se den con absoluta libertad y respondan única y exclusivamente al imperio de la ley, afirmándose su total independencia respecto a cualquier poder establecido.
- La imparcialidad significa que en el desarrollo de sus actividades, todos los integrantes del Instituto Federal Electoral deben reconocer y velar permanentemente por el interés de la sociedad y por los valores fundamentales de la democracia,

¹⁰⁸ www.ife.org.mx/portal/site/ife.

supeditando a éstos, de manera irrestricta, cualquier interés personal o preferencia política.

- La objetividad implica un quehacer institucional y personal fundado en el reconocimiento global, coherente y razonado de la realidad sobre la que se actúa y, en consecuencia, la obligación de percibir e interpretar los hechos por encima de visiones y opiniones parciales o unilaterales, máxime si éstas pueden alterar la expresión o consecuencia del quehacer institucional.

2.2.2 Normas, misión, visión y objetivos

El conjunto normativo que sustenta la actuación del Instituto Federal Electoral, como institución de Estado, se encuentra en las reformas al artículo 41 constitucional promulgadas en 1989, que dan pie a su creación, y en las subsecuentes reformas constitucionales y electorales acontecidas en 1993, 1994 y 1996, que impactan su integración y fortalecen sus atributos.

La normatividad que reglamenta las reformas constitucionales en materia electoral es el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, en el que se establecen las disposiciones que regulan la actuación del Instituto como depositario de la autoridad electoral para cumplir con su función estatal de organizar las elecciones para renovar a los Poderes Ejecutivo y Legislativo de la Unión.

La Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, supedita su actuación tanto al artículo 41 constitucional -que determina la autonomía del Instituto respecto de los poderes de la Unión o de otras entidades públicas y la independencia en sus decisiones-, como al Código electoral, en lo relativo a sus atribuciones y funciones.

Según el artículo 96 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, a la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, le corresponden las siguientes atribuciones:

- a) elaborar y proponer los programas de educación cívica y capacitación electoral que desarrollen las Juntas Locales y Distritales Ejecutivas;

- b) coordinar y vigilar el cumplimiento de estos programas;
- c) preparar el material didáctico y los instructivo electorales;
- d) orientar a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones político-electorales;
- e) llevar a cabo las acciones necesarias para exhortar a los ciudadanos que no hubiesen cumplido con las obligaciones establecidas en el Código electoral, en particular las relativas a inscribirse en el Registro federal de Electores y las de voto, a que lo hagan;
- f) actuar como Secretario Técnico de la Comisión respectiva del Consejo General;
- g) acordar con el Secretario Ejecutivo los asuntos de su competencia;
- h) así como las demás que le confiera este Código.

Asimismo, específicamente en lo relacionado con la capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla y de las mesas de escrutinio y cómputo de la votación de los electores residentes en el extranjero en la elección de Presidente de la República, tiene a su cargo coordinar en los 300 distritos uninominales los dos procesos de insaculación y capacitación de los ciudadanos que fungen como funcionarios el día de la jornada electoral.¹⁰⁹

En lo que corresponde a su ámbito de competencia, estas atribuciones son compartidas por la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.

Por otro lado, respecto de la misión y visión del Instituto Federal que comparte también la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, tenemos que de conformidad con su atribución, el Consejo General, a propuesta de la Junta General Ejecutiva, aprobó en su sesión ordinaria del 31 de mayo de 2006, las Políticas y Programas Generales del Instituto para 2007.

Dichas Políticas y Programas establecen que la misión y visión, que lo guiarán a la institución en el cumplimiento de las actividades ordinarias que se desarrollarán a lo largo del año, son:

¹⁰⁹ Artículos 193 y 289 del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales.

Misión: El Instituto Federal Electoral es un organismo público autónomo que tiene a su cargo la organización de las elecciones federales, bajo los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad.

Visión: El Instituto Federal Electoral optimizará su estructura y las áreas sustantivas que lo integran, así como el servicio profesional de carrera, a la vez que se desarrollará un sistema de comunicación que facilite el flujo de la información en la estructura operativa. En todo momento se procurará la difusión de la educación y cultura cívica, se fortalecerá el sistema de partidos políticos al mejorar los procedimientos de fiscalización, acceso a medios de comunicación y sistematización en la entrega de prerrogativas.

En este sentido, las Políticas y Programas ya referidos, establecen los siguientes objetivos para la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica y la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico:

Objetivo general de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica:

Cumplir de manera eficiente el mandato legal relativo a la capacitación electoral y a la educación cívica, a través de la planeación, actualización, instrumentación, difusión, sistematización y evaluación de estrategias institucionales diseñadas para la mejora de los procedimientos y el desarrollo de competencias que faciliten la toma de decisiones, así como el vínculo y colaboración con diversos sectores de la sociedad, e instrumentar mecanismos de seguimiento, control y transparencia que faciliten el acceso a la información y la difusión de los resultados.

Objetivos específicos de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico:

1. Coordinar y vigilar el cumplimiento de los programas a cargo de la Dirección Ejecutiva y de las juntas locales y distritales, en materia de educación cívica, capacitación electoral y difusión institucional, evaluar su debido cumplimiento, proponer mejoras que redunden en beneficio de la transparencia de las actividades.

2. Diseñar, desarrollar e instrumentar mecanismos de seguimiento y sistematización de información, con criterios homogéneos que respondan a las necesidades de las distintas áreas y faciliten la interpretación de la información, así como el acceso a su consulta por parte de las distintas instancias del Instituto y de la ciudadanía.

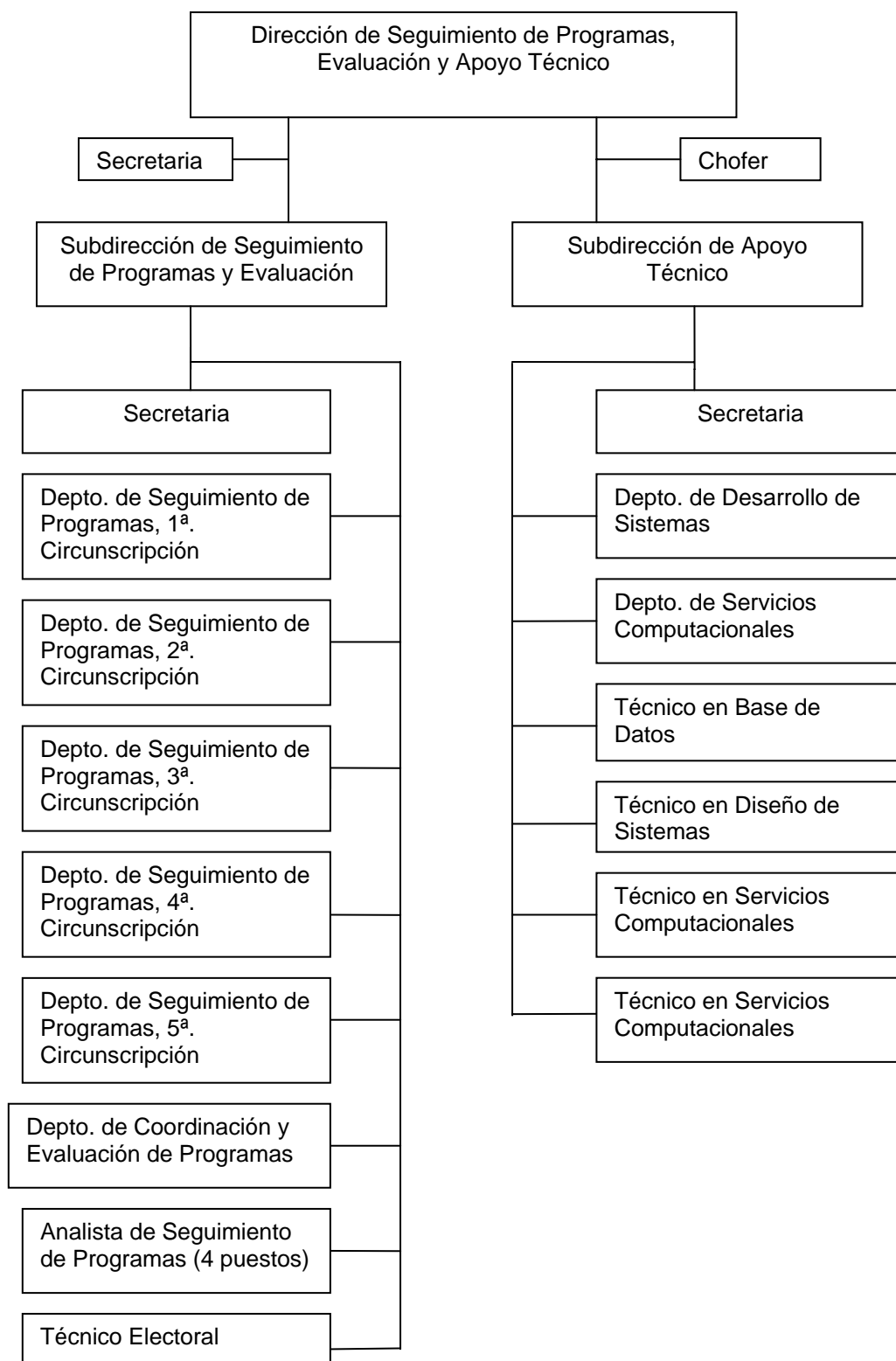
2.3 Sistema social de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

En este rubro, se describirán los elementos que permiten el funcionamiento de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, a partir de su organigrama, funciones y servicios que presta en el IFE, así como, los presupuestos con que cuenta para realizar sus tareas y las relaciones de poder político que se generan a partir de su funcionamiento y cumplimiento de actividades.

2.3.1 Organigrama de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

La Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, se integra por 24 plazas. 12 de las plazas pertenecen a puestos de la rama laboral del Servicio Profesional Electoral y el resto a la rama laboral Administrativa. Las condiciones laborales y los derechos y obligaciones de los trabajadores del Instituto y de la DSPEyAT como área de éste, se contemplan en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral.

A continuación se describe la conformación orgánica de la DSPEyAT:



2.3.2 Funciones

Para comprender las funciones que desarrolla la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, a continuación se describen el objetivo y las funciones que el Manual de Organización del Instituto Federal Electoral aprobado por la Junta General Ejecutiva en su sesión del 25 de mayo de 2006, le establecen tanto a su área jerárquica superior que es la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, como a la primera.

Objetivo de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, según el Manual de Organización:

“Planear, dirigir y evaluar los programas de Capacitación Electoral, Educación Cívica y Participación Ciudadana que se apliquen a los diversos grupos poblacionales vinculados al Instituto Federal Electoral; administrar los apoyos técnicos y documentales necesarios para el ejercicio de dichos programas y verificar su cabal aplicación tanto en nivel central como en la estructura territorial correspondiente. “

Objetivo de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, según el Manual de Organización:

“Supervisar y evaluar el avance de las actividades a cargo de las distintas áreas que conforman la Dirección Ejecutiva, así como aquellas que recaen en el ámbito de competencia de las Vocalías del ramo de los Órganos Desconcentrados del Instituto; proponer alternativas en aquellos casos en que se detecten desviaciones en el desarrollo de dichas actividades; coordinar la integración de los informes que se presentan entre los Órganos de Dirección del Instituto, respecto del avance en las actividades, y proporcionar apoyo técnico en materia informática”.

Las funciones de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico son:

- a) planear, coordinar y supervisar el funcionamiento de las unidades administrativas bajo su adscripción;
- b) supervisar que las áreas bajo su adscripción se apeguen a las normas y lineamientos emitidos por la superioridad;
- c) coordinar la integración de los informes sobre el cumplimiento del Calendario Anual de Actividades que la Dirección Ejecutiva presenta a consideración de los órganos de dirección del Instituto;
- d) dirigir y coordinar las actividades relativas al mantenimiento, desarrollo y actualización de los sistemas informáticos y bases de datos de la Dirección Ejecutiva que apoyan la evaluación, elaboración de informes y toma de decisiones respecto de las actividades objeto de seguimiento;
- e) aprobar el programa anual de visitas de Seguimiento a las Vocalías de Capacitación Electoral y Educación Cívica de las Juntas Locales Ejecutivas;
- f) coordinar la optimización de procedimientos de supervisión de las actividades desarrolladas por las Vocalías del ramo, tanto las de carácter permanente como las relacionadas con la integración de mesas directivas de casilla;
- g) transmitir oportunamente a los Vocales del ramo los acuerdos adoptados en el seno de los órganos de dirección del Instituto que incidan en la ejecución de las actividades sustantivas de la Dirección Ejecutiva;
- h) dar a conocer oportunamente a los Vocales de Capacitación Electoral y Educación Cívica de las Juntas Locales Ejecutivas las modificaciones realizadas a los procedimientos de acopio de información;
- i) planear el diseño de los mecanismos de apoyo técnico que requieran las áreas de la Dirección Ejecutiva para el desarrollo de sus actividades;
- j) proponer y desarrollar mecanismos que contribuyan a simplificar el seguimiento de las actividades de la Dirección Ejecutiva;
- k) participar en la elaboración e integración de los anteproyectos del Calendario Anual de Actividades y de Presupuesto de la Dirección Ejecutiva;
- l) acordar con el Director Ejecutivo los asuntos de su competencia; y
- m) desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

Con las funciones descritas, la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, ofrece tanto a las demás direcciones de área de la Dirección Ejecutiva

de Capacitación Electoral y Educación Cívica, como a las Vocalías Locales y Distritales del Ramo, los siguiente servicios:

1. Realiza el seguimiento sobre el cumplimiento de los programas de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, que se instrumentan en los órganos desconcentrados, a través de las vocalías de capacitación electoral y educación cívica.
2. Proporciona a las áreas responsables de los programas de la Dirección Ejecutiva, la información sobre el desarrollo de sus programas, así como de cualquier información extraordinaria que se solicite a los órganos desconcentrados.
3. Establece comunicación por los medios formales e informales, con los responsables de las vocalías de capacitación electoral y educación cívica, para informarles de los acuerdos y lineamientos aprobados que impactan el cumplimiento de los programas de la Dirección Ejecutiva, así como para atender sus problemáticas que inciden en el desarrollo de éstos.
4. Apoya a las áreas en el procesamiento de la información, que remitan las vocalías de capacitación electoral y educación cívica, o mediante el desarrollo de sistemas informáticos.
5. Diseña, desarrolla, prueba y capacita sobre los sistemas informáticos para realizar los dos procesos de insaculación de ciudadanos del listado nominal en las 300 juntas distritales ejecutivas, así como para dar seguimiento a los avances de los distritos en la capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla durante cada proceso electoral federal.
6. Analiza las bases de datos sobre la capacitación electoral e integración de mesas directivas de casilla, para apoyar la toma de decisiones en la planeación y presupuestación de los recursos para el siguiente proceso electoral federal.
7. Integra la información y reportes de toda la Dirección Ejecutiva, respecto de los informes trimestrales y anuales, el avance físico, el calendario de actividades, los indicadores institucionales estratégicos y de gestión, los indicadores de la evaluación del desempeño, así como los informes que se presentan a las autoridades superiores respecto de los avances en proceso electoral federal.
8. Proporciona apoyo informático y soporte técnico al personal de la Dirección Ejecutiva.

Estas funciones y servicios son desarrolladas por un conjunto de personas que tiene las siguientes características:

- Ocho son mujeres y 13 son hombres.
- Quienes ocupan la dirección de área, una de las dos subdirecciones y las siete jefaturas de departamento, tienen nivel profesional de licenciatura (concluido o título).¹¹⁰
- Entre las plazas de técnicos, secretaria y chofer, el nivel de estudios es desde preparatoria hasta nivel profesional de licenciatura (concluido o título) y posgrado, incluyendo carrera técnica.

2.3.3 Presupuestos

El 28 de diciembre de 2006, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2007, aprobado por la Cámara de Diputados. En dicho Decreto se establece que el gasto previsto para el Instituto Federal Electoral asciende a la cantidad de 7,434.4 millones de pesos.

Tomando en cuenta lo anterior, el 31 de enero de 2007, el Consejo General aprobó la estructura del gasto del Instituto que se integró por 4,535.1 millones de pesos, el 61% para el gasto de operación y 2,899.3 millones de pesos, el 39% para el financiamiento público a los partidos políticos y agrupaciones políticas nacionales, conforme a la distribución siguiente:

Categoría Presupuestal	Presupuesto 2007
Prerrogativas a Partidos Políticos y Agrupaciones Políticas Nacionales	2,899.3
Presupuesto Base de Operación	3,903.9
Proyectos institucionales	631.1
Total	7,434.4

¹¹⁰ Según el Artículo 43 del Estatuto del Servicio Profesional y del Personal del Instituto Federal Electoral, es requisito para ocupar puestos de la función directiva, tener como mínimo un certificado de haber aprobado todas las materias de un programa de estudios de nivel licenciatura.

De dicho presupuesto le corresponde ejercer a la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, la cantidad de 41, 708.380 millones de pesos. Asimismo, del total de este presupuesto, a la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, le corresponde el siguiente monto: \$1,510.700.

2.3.4 Relaciones de poder político de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

Por las funciones de seguimiento y supervisión que la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, lleva a cabo hacia los vocales locales y distritales de capacitación electoral y educación cívica y a su vez, el vínculo y transmisión de información que realiza entre éstos y las demás áreas de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica.

De esta forma, los integrantes de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, se convierten en el factor cualitativo entre los órganos desconcentrados (entidades y distritos) y hacia arriba (titulares de las otras direcciones de área), respecto de la forma de supervisar y evaluar las actividades de capacitación electoral, educación cívica y difusión de campañas y de sus resultados, que realizan en su ámbito de competencia los vocales de capacitación electoral y educación cívica, al tener el personal de seguimiento contacto permanente con los responsables de las entidades que les corresponde coordinar.

Lo anterior se refleja por ejemplo, cuando se realiza la evaluación del desempeño de los vocales locales y de sus ejecutivos¹¹¹ y cuando es necesario emitir una opinión de alguna solicitud de cambio de adscripción, ya que titulares de las jefaturas de departamento de seguimiento de programas cuentan con información que obtienen de los vocales locales y distritales del ramo, respecto de su desempeño para cumplir con sus responsabilidades y funciones, así como sobre la eficacia, rendimiento y funcionamiento de las juntas locales y distritales, según las características del ámbito de

¹¹¹ La evaluación del desempeño de los miembros del Servicio Profesional Electoral se realiza anualmente y bianual en periodo electoral y por razones de jerarquía a las áreas de oficinas centrales les corresponde evaluar a los vocales locales, los que a su vez evalúan a sus homólogos distritales.

acción (entidad o distrito), las relaciones interpersonales y el ambiente laboral en dichos órganos.

La subjetividad en las valoraciones del personal de seguimiento de programas y evaluación respecto al desempeño de los vocales locales del ramo (y en general de todos los procesos relacionados con el seguimiento de programas en el Instituto), se ha acotado conforme los atributos del sistema de carrera del servicio profesional electoral se han ido perfeccionando, al establecerse -y aceptarse- reglas basadas en la equidad, objetividad y transparencia para asignar una calificación, otorgar incentivos, aprobar cambios de adscripción o iniciar procedimientos administrativos.

Por otro lado, el hecho de tener como responsabilidad el desarrollo de los sistemas que dan seguimiento a las actividades de capacitación electoral de los funcionarios de casilla durante los procesos electorales, le da a la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, un papel activo en la responsabilidad de informar a las autoridades centrales, así como de comunicación y retroalimentación con los vocales responsables de dichas actividades en las entidades y distritos, respecto a las distintas problemáticas que se suscitan durante el desarrollo de las elecciones, función que se hace a través del personal de seguimiento de programas y de apoyo técnico.

Esta situación posiciona la figura del titular de la Dirección, al posee información sobre el cumplimiento de los programas o su rezago, así como para planear e incidir en la toma de decisiones. Asimismo, a través de la comunicación directa que establece entre los distintos niveles jerárquicos y de decisión del Instituto tanto en periodo electoral como en periodo ordinario, y con quienes ocupan los niveles jerárquicos decisivos de oficinas centrales y de los órganos desconcentrados en las entidades y distritos, es un transmisor efectivo de las distintas posturas y decisiones que toman las autoridades superiores del Instituto, respecto a temas internos y externos.

2.4 Clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico

Respecto de las problemáticas relacionadas con el clima organización de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, se han detectado algunas aspectos que influyen tanto en su funcionamiento como en el desempeño de sus integrantes, tales como:

Las cargas de trabajo se incrementan debido al limitado personal en la Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación¹¹² (cinco Jefes de Departamento y cuatro Analistas), con el que se cuenta para hacer el seguimiento de los programas de las tres áreas en las 332 juntas locales y distritales, tanto de las actividades calendarizadas como de las extraordinarias. Esta circunstancia viene desde su conformación al ser creada con un reducido personal para realizar sus tareas.

Asimismo, el peso en la Subdirección de Apoyo Técnico, del personal a cargo de los servicios computacionales y de informática, frente al reducido personal (tres personas) que se aboca al análisis de requerimientos para el desarrollo de los sistemas informáticos, así como al procesamiento y análisis de las bases de datos, resulta en la concentración de estas actividades en un reducido número de personas.

Otra situación que afecta el clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, es la percepción que tanto los superiores jerárquicos como los integrantes de la misma DSPEyAT tienen sobre la importancia de sus funciones, actividades y los servicios que proporcionan a las demás áreas.

Lo anterior, tienen su origen en la posición de los directivos de diferenciar y calificar a las funciones de las direcciones de área entre “sustantivas” y “adjetivas”, dejando esta última acepción para las actividades de seguimiento, supervisión y apoyo técnico, lo

¹¹² Lo anterior se contempla comparando la conformación de este mismo tipo de área en la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral, que cuenta con un Subdirector de área por cada una de las cinco circunscripciones y los Jefes de Departamento atienden en promedio 15 distritos, mientras que en la DSPEyAT, atienden 60 distritos cada uno de los cinco Jefes de Departamento. Esta cifra se incrementa cuando existe alguna vacante del puesto de Jefe de Departamento como es el caso, en que se redistribuyeron los 300 distritos entre los otros cuatro Jefes de Departamento.

que ha propiciado que entre los trabajadores de la DSPEyAT se considere que le restan importancia a sus funciones y resultados, frente a las del conjunto de actividades de las demás direcciones de área de la Dirección de Capacitación Electoral y Educación Cívica, que se relacionan directamente con los programas institucionales.

Otra problemática que se vive, es la división estructural y física que existe entre las dos subdirecciones del área, la de Seguimiento de Programas y Evaluación y la de Apoyo Técnico. Esto es que la separación por el tipo de funciones que realiza el personal de las dos subdirecciones (una enfocada más al seguimiento y control de los programas y la otra al apoyo informático, desarrollo de sistemas y análisis de bases de datos), se acentúa con la división física que existe entre ambas subdirecciones, al no estar conectadas directamente entre sí.

Respecto de la división física habría que señalar dos cuestiones: 1) si bien la ubicación de las dos subdirecciones es en el mismo piso, están separadas una de la otra, por lo que se tiene que salir al pasillo para entrar a una o viceversa, por lo que esta condición impacta la comunicación e integración entre los miembros de la DSPEyAT, y 2) como consecuencia de lo anterior, quienes tienen la cercanía con quien dirige la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, son los miembros de la subdirección de seguimiento de programas y evaluación, porque ahí está ubicada físicamente la oficina de la dirección de área, lo que deja a la Subdirección de Apoyo Técnico fuera de la observación directa del titular de la Dirección.

Otra problemática que impacta el clima organizacional relacionada con la estructura de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, es el hecho de que la mitad (12) de las plazas con que cuenta pertenecen al servicio civil de carrera y la otra parte (12) pertenece a la rama administrativa (ubicadas en su mayoría entre el personal de apoyo técnico e informático).

Sobre este tema, si bien existen las mismas obligaciones y responsabilidades para ambas ramas de personal,¹¹³ para quienes están en el Servicio Profesional Electoral las condiciones para los ascensos e incentivos están sujetas a algunas reglas como el

¹¹³ Previstas en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral.

concurso público, la evaluación del desempeño y los exámenes del programa de formación y desarrollo, requisitos que no tienen que cumplir quienes pertenecen a la rama administrativa para ascender o recibir incentivos dentro de las plazas de dicha rama.

Caracteriza las condiciones laborales de la DSPEyAT, el hecho de que para personal de apoyo (puestos de técnico operativo y secretaria) se establece una jornada laboral de ocho horas (de las 9:00 a las 18:00 horas, con una hora para alimentos) y la obligación de registrar sus entradas y salidas (incluso en el horario de comida), aspectos que no se contemplan en el caso de los puestos de mandos superiores y medios (jefes de departamento, subdirector y director de área).

Otra situación a considerar en el clima organizacional de la DSPEyAT y del IFE en su conjunto, es la expectativa sobre las reformas constitucionales y legales que en materia electoral apruebe el Congreso de la Unión durante 2007, en especial por si llegara a tener efectos en la permanencia laboral del personal del Instituto, ante la posibilidad de una reestructura o rediseño institucional con motivo de las reformas que se aprueben en materia electoral.

Capítulo 3

Metodología para la elaboración de cuestionario

En este capítulo se enuncia la metodología que servirá para diseñar y elaborar el instrumento de la presente investigación de opinión pública, entre ellos todos los elementos que intervienen en la tabla de operacionalización, los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto, es decir, la forma en que se abordará a los encuestados para mejorar el cuestionario final.

3.1 Relación del marco teórico con la tabla de operacionalización

En el Marco Teórico Capítulo 1, apartado “1.4 La opinión pública desde el enfoque comunicativo”, se definió a la opinión pública como el conjunto de expresiones de los individuos de un grupo social específico con respecto a un referente público, se entiende como público a todo lo que interesa y/o afecta al grupo social en sí mismo a diferencia del público que es el grupo en sí mismo.

La definición anterior conduce a diferenciar:

- Las expresiones de los individuos del grupo social.
- El referente público.
- El grupo social en sí mismo.

En el mismo marco teórico se mencionó que los elementos del sistema comunicativo son:

- Los actores de la comunicación
- Los instrumentos
- Las representaciones
- Las expresiones

Asimismo, se hizo la analogía entre:

- Actores de la comunicación con individuos del grupo social y el investigador.
- Instrumentos de la comunicación con cuestionario (papel).
- Las expresiones con el conjunto de respuestas de los miembros del grupo social específico, en donde se manifestarán los consensos/disensos.
- Las representaciones de la comunicación con el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para los actores de la comunicación.

Interesa resaltar que los actores de la comunicación pueden tener como referente de las expresiones a:

- Lo que hacen (acciones ejecutivas)
- A otras expresiones (ya enunciadas o por enunciar)
- Al pensamiento (ya pensado o que se esté pensando)

En el presente trabajo, en el apartado 1.2.2. Elementos del Modelo de la Comunicación, se indicó que hay varios sistemas y que uno de ellos es el de la referencia [SR]. En este sistema se contempla todo aquello que es nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

- Lo que se hace (como acción ejecutiva)
- Lo que se dice (como acción expresiva)
- Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
- Lo que se hace de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico)

Si se considera la definición de opinión pública, se tendría que aclarar que:

- La indagación de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero sí que es necesario considerar los aspectos más importantes de los roles que desempeñan los agentes sociales y que serían el género, la edad, la posición política, la posición religiosa, el nivel de escolaridad, la posición económica y la posición social.
- La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el plano de lo simbólico [SR] pero sí resulta pertinente que el investigador de la opinión pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que el grupo social conoce acerca de los referentes, es decir, que se debe tener cierto grado de certeza acerca del conocimiento de la temática con la finalidad de que lo expresado como opinión en el cuestionario diferencie a los actores que conocen o no al referente.
- La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial es lo propio de la opinión pública, pero hay que indicar que esta expresión (opinión) varía dependiendo de los roles que desempeña el actor de la comunicación y del grado de conocimiento sobre la temática.

Por lo antes mencionado resulta imprescindible:

- Considerar como variable de estudio de opinión pública a los diferentes roles de los actores de la comunicación y que en la tabla de operacionalización se denominará bajo el concepto de sociodemográfico.
- Considerar como variable de un estudio de opinión el grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y que en la tabla de operacionalización se denominará bajo el término de concepto conocer.
- Considerar como variable de un estudio de opinión a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y que en la tabla de operacionalización se denominará bajo el concepto opinión.

3.2 El sistema hipotético

Este sistema hipotético contempla una hipótesis nula h_0 y las hipótesis alternativas h_1 . En donde el criterio de validación de las mismas será de carácter estadístico expresado en porcentaje del grado de conocimiento sobre la temática y en frecuencia de las opiniones de acuerdo a una escala estimativa (LIKERT) con un rango de entre 1 y 5, donde 1 es lo mínimo y 5 es el máximo.

Hipótesis nula

No se conoce la opinión pública de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.

Hipótesis alternativa

Las hipótesis alternativas que se plantean a continuación están enunciadas de acuerdo a las variables de conocimiento, opinión y sociodemográficas.

1. El conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional es de 60%.
2. La opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional es de 4.
3. El género determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
4. El género determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
5. La edad determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.

6. La edad determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
7. La escolaridad determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
8. La escolaridad determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
9. La antigüedad laboral determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
10. La antigüedad laboral determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
11. El puesto determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
12. El puesto determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
13. La rama laboral determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
14. La rama laboral determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
15. El ingreso salarial determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
16. El ingreso salarial determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.

17. La preferencia política determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
18. La preferencia política determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
19. La religión determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
20. La religión determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.

3.3 Variables

A continuación se enuncian las variables dependientes e independientes de este estudio, así como la relación con las hipótesis planteadas:

1. Con respecto a la hipótesis tres la variable independiente es el género de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral, con respecto al clima organizacional.
2. Con respecto a la hipótesis número cuatro la variable independiente es el género de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
3. Con respecto a la hipótesis cinco la variable independiente es la edad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
4. Con respecto a la hipótesis número seis la variable independiente es la edad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el

- grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
5. Con respecto a la hipótesis siete la variable independiente es la escolaridad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
 6. Con respecto a la hipótesis número ocho la variable independiente es la escolaridad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
 7. Con respecto a la hipótesis nueve la variable independiente es la antigüedad laboral de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
 8. Con respecto a la hipótesis número diez la variable independiente es la antigüedad laboral de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
 9. Con respecto a la hipótesis once la variable independiente es el puesto de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
 10. Con respecto a la hipótesis número doce la variable independiente es el puesto de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
 11. Con respecto a la hipótesis número trece la variable independiente e la rama laboral de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.

12. Con respecto a la hipótesis número catorce la variable independiente es la rama laboral de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
13. Con respecto a la hipótesis quince la variable independiente es el ingreso salarial de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
14. Con respecto a la hipótesis número dieciséis la variable independiente es el ingreso salarial de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
15. Con respecto a la hipótesis diecisiete la variable independiente es la preferencia política de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
16. Con respecto a la hipótesis dieciocho la variable independiente es la preferencia política de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
17. Con respecto a la hipótesis diecinueve la variable independiente es la religión de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.
18. Con respecto a la hipótesis número veinte la variable independiente es la religión de los miembros del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tiene el grupo social en relación al clima organizacional de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.

3.4 Tabla de operacionalización

La tabla de operacionalización es un instrumento que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario, considera los conceptos, las variables dependientes e independientes utilizadas en las hipótesis de esta investigación.¹¹⁴

La función de la tabla de operacionalización consiste en adaptar y ubicar los conceptos empleados en el marco teórico en términos de indicadores empíricos, acordes al contexto de la temática particular de la que trata esta investigación.

La tabla de operacionalización contiene cuatro columnas; en la primera, se especifican los conceptos y se enumeran en orden progresivo con un numeral; en la segunda, se anotan las categorías por concepto y se enumeran en orden progresivo con dos numerales; en la tercera, se anotan los indicadores por categoría y se enumeran en orden progresivo con tres numerales; la cuarta columna, contiene los reactivos, uno por cada indicador y se enumeran con el mismo número del indicador correspondiente. Así la tabla de operacionalización contiene a los conceptos que se refieren a una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento, opinión y datos sociodemográficos del grupo social a estudiar.

El término categoría es la dimensión del concepto, son las características que asumen en la realidad (temática a estudiar) el concepto.

El término indicador es la determinación en la categoría y se expresa como la medida única y unívoca que se presenta en la realidad social, en el caso particular de la temática a estudiar.

¹¹⁴ Torres Lima, Héctor. Módulo III Seminario Taller extracurricular de titulación: La opinión pública. México. FES, Acatlán, octubre 2007.

Se entenderá por reactivo a una pregunta (base de reactivos) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base de reactivos y de las cuales sólo una será válida).

En la redacción de los reactivos se deberán considerar los siguientes criterios:

- Reactivos precisos, con sujeto y verbo en la oración.
- Planteados de acuerdo al nivel de escolaridad de la muestra.
- Planteados de acuerdo al vocabulario de los encuestados.
- Deben posibilitar una sola respuesta.
- En caso de ser opción múltiple deben ser ordenadas las opciones, de la menor a la mayor extensión.
- No deben sugerir respuestas.
- Deben referirse a un solo tema y a una sola persona.
- Deben ser pertinentes al tema.

La tabla de operacionalización se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. A continuación se presenta la tabla:

CONCEPTOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	REACTIVOS
		Estructura	
1. Conocimientos	1.1. Clima organizacional	1.1.1. De los objetivos rectores	1.1.1 ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son? a) Equidad y legalidad b) Autonomía y calidad c) Pluralidad y transparencia d) Institucionalidad y servicio e) Imparcialidad y objetividad
		1.1.2. Quien dio a conocer los objetivos rectores	1.1.2 ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue? a) El Consejo Distrital b) El Consejo General c) El Director Ejecutivo d) El Congreso de la Unión e) La Junta Ejecutiva Local
		1.1.3. De los métodos de trabajo	1.1.3. ¿Los métodos de trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia? a) El sistema de gestión b) La evaluación del desempeño c) El seguimiento y/o apoyo técnico d) La planeación de recursos materiales e) La capacitación de recursos humanos
		1.1.4. Quién dio a conocer los métodos de trabajo	1.1.4. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?

			<ul style="list-style-type: none"> a) El Consejo Local b) El Consejo General c) El Congreso de la Unión d) La Junta Ejecutiva Local e) La Coordinación de Comunicación Social
		Autonomía	
		1.1.5. De la responsabilidad de tomar decisiones	<p>1.1.5. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Manual de Organización d) En el Calendario de Actividades e) En los acuerdos del Consejo General
		1.1.6. De la independencia de tomar decisiones	<p>1.1.6. ¿Para tomar decisiones en el trabajo acude al?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) COFIPE b) Director Ejecutivo c) Superior jerárquico d) Coordinador Administrativo e) Calendario de Actividades
		1.1.7. De las leyes de la organización	<p>1.1.7. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Calendario de Actividades d) En el Programa de Educación Cívica e) En el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal

		Comunicación	
		1.1.8. De la comunicación descendente	1.1.8. ¿La comunicación de instrucciones para que usted realice su trabajo, es? a) Por oficio b) En informes c) Por atenta nota d) En reunión de trabajo e) En sesión de consejo
		1.1.9. De la comunicación ascendente	1.1.9. ¿La comunicación de usted hacia sus superiores, es? a) Personalmente b) Por la secretaria c) Por vía telefónica d) Por correo electrónico e) Por oficio o atenta nota
		1.1.10. De la comunicación vertical	1.1.10. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel? a) Por oficio b) Por atenta nota c) Personalmente d) Por vía telefónica e) Por mensajero institucional
		Motivación	
		1.1.11. De las condiciones laborales para trabajar más	1.1.11. ¿Un incentivo laboral cuando se trabaja más de lo establecido en el horario de oficina, ha sido? a) Un día de descanso b) Una prima quinquenal c) Un incremento salarial d) Una promoción de nivel e) Una compensación al final del año

		1.1.12. De las condiciones laborales para trabajar menos	1.1.12. ¿Cuándo no se cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, una causa según el Estatuto es? a) No hay b) Recibir el pago de viáticos y pasajes c) Emitir opinión en contra de partidos d) Intervenir en asuntos electorales ajenos al IFE e) Tener otro empleo o comisión, sin autorización del superior jerárquico
		1.1.13. De la forma en que se implantaron las condiciones laborales	1.1.13. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo están establecidas por? a) Cursos b) Año electoral c) Programa de formación d) Planeación de actividades e) Instrucción de otro compañero
		Remuneración	
		1.1.14. De los salarios y beneficios sociales	1.1.14. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por? a) El Consejo General b) Los partidos políticos c) El superior jerárquico d) Las agrupaciones políticas e) El Director Ejecutivo de Administración
		1.1.15. De las promociones en el trabajo	1.1.15. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a? a) El acuerdo de los partidos políticos b) La aprobación de los consejos locales c) Obtener altas calificaciones en la entrevista d) La rama del puesto (Servicio o Administrativo) e) La decisión del Coordinador Administrativo

		1.1.16. De la equidad en los salarios	1.1.16. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera? a) El índice inflacionario actualizado b) Los resultados de la evaluación del desempeño c) El financiamiento público a los partidos políticos d) El presupuesto aprobado por la Cámara de Diputados e) El financiamiento público a las agrupaciones políticas nacionales
		Apoyo patronal	
		1.1.17. Del apoyo de su superior ante problemas relacionados con el trabajo	1.1.17. ¿Los problemas relacionados con su trabajo los solucionó con el apoyo de? a) Nadie b) El superior jerárquico c) La secretaria del Director de área d) La secretaria del Director Ejecutivo e) El Coordinador Administrativo
		1.1.18. Del apoyo de su superior ante problemas ajenos al trabajo	1.1.18. ¿Frente a problemas que tuvo usted fuera del trabajo el apoyo de su superior, ha sido? a) Nulo b) Comprensión c) Solicitarle trabajo d) Evaluar su desempeño e) Darle días de descanso
		Toma de decisiones	
		1.1.19. De la toma de decisiones.	1.1.19. ¿La instancia que le corresponde tomar las decisiones en el área, es? a) El Coordinador Administrativo b) El Director Ejecutivo de Administración c) El Director Ejecutivo de Organización Electoral d) El Subdirector de Seguimiento de Programas y Evaluación

			e) El Director Ejecutivo de Capacitación Electoral y Educación Cívica
		1.1.20. De la forma en que se toman las decisiones	1.1.20. ¿Según la estructura, la forma de tomar decisiones, es? a) De la secretaria al Director Ejecutivo al técnico b) Del técnico al Director Ejecutivo a los directores de área c) Del Secretario Ejecutivo al director de área a la secretaria d) Del Jefe de Departamento al Director Ejecutivo al subdirector e) Del director de área al Director Ejecutivo a los Consejeros Electorales
		1.1.21. Del reparto de funciones	1.1.21. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para? a) La planeación y presupuestación b) La administración de recursos humanos c) La integración de indicadores de evaluación d) La supervisión de programas y el apoyo técnico e) La aprobación de las secciones de atención especial
		1.1.22. Del flujo de información para la toma de decisiones.	1.1.22. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar? a) Los programas de educación cívica de la sociedad civil b) Los programas de las vocalías de organización electoral c) Los programas de capacitación a observadores electorales

2. Opinión	2.1. Clima organizacional	Estructura	
		2.1.1. De los objetivos rectores	2.1.1. ¿En su opinión, la autonomía del IFE en función de sus principios rectores ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.2. Quien dio a conocer los objetivos rectores	2.1.2. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.3. De los métodos de trabajo	2.1.3. ¿En su opinión, la eficiencia del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.4 Quién dio a conocer los métodos de trabajo	2.1.4 ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido? a) 1 b) 2

			c) 3 d) 4 e) 5
		Autonomía	
		2.1.5. De la responsabilidad de tomar decisiones	2.1.5 ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la eficiencia para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.6 De la independencia de tomar decisiones	2.1.6 ¿En su opinión, su efectividad para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.7 De las leyes de la organización	2.1.7 ¿En su opinión, el cumplimiento del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		Comunicación	
		2.1.8 De la comunicación descendente	2.1.8 ¿En su opinión, la oportunidad con que a usted se le comunican instrucciones para realizar

			<p>su trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>
		2.1.9 De la comunicación ascendente	<p>2.1.9 ¿En su opinión, su eficiencia en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>
		2.1.10 De la comunicación vertical	<p>2.1.10 ¿En su opinión, la utilidad de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>
		Motivación	
		2.1.11 De las condiciones laborales para trabajar más	<p>2.1.11 ¿En su opinión, la utilidad de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>

		2.1.12 De las condiciones laborales para trabajar menos	2.1.12 ¿En su opinión, la eficacia con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.13 De la forma en que se implantaron las condiciones laborales	2.1.13 ¿En su opinión, la eficiencia en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		Remuneración	
		2.1.14 De los salarios y beneficios sociales	2.1.14 ¿Considerando el mercado laboral, la equidad con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.15 De las promociones en el trabajo	2.1.15 ¿En su opinión, la equidad en las promociones de nivel, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

		2.1.16 De la equidad en los salarios	2.1.16 ¿En su opinión, ha sido equitativo que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		Apoyo patronal	
		2.1.17 Del apoyo de su superior ante problemas relacionados con el trabajo	2.1.17 ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.18 Del apoyo de su superior ante problemas ajenos al trabajo	2.1.18 ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		Toma de decisiones	
		2.1.19 De la toma de decisiones.	2.1.19 ¿En su opinión, la eficiencia en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4

			e) 5
		2.1.20 De la forma en que se toman las decisiones	2.1.20 ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.21 Del reparto de funciones	2.1.21 ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
		2.1.22 Del flujo de información para la toma de decisiones.	2.1.22 ¿En su opinión, la eficiencia del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5
3. Sociodemográficos	3.1. Género	3.1.1 Los géneros femenino y masculino	3.1.1 Género a) Femenino b) Masculino

	3.2. Edad	3.2.1 La edad de cada trabajador	3.2.1 ¿Su edad en años cumplidos es? a) 20 o menos b) 21 a 30 años c) 31 a 40 años d) 41 a 50 años e) 51 o más
	3.3. Escolaridad	3.3.1 Nivel de estudios	3.3.1 ¿Su último grado de escolaridad con certificado o título es? a) Tercer año de secundaria o menos b) Preparatoria c) Pasante de Licenciatura d) Titulado de Licenciatura e) Posgrado
	3.4. Antigüedad laboral	3.4.1 Años trabajados en el área	3.4.1 ¿Su antigüedad en este trabajo es de? a) 4 o menos años b) 5 a 8 años c) 9 a 12 años d) 13 a 16 años e) Más de 17 años.
	3.5. Puesto	3.5.1 Categoría laboral	3.5.1 ¿El nivel del puesto que ocupa es? a) Técnico b) Secretaria c) Chofer d) Jefe de Departamento e) Subdirector f) Director de área

	3.6. Rama laboral	3.6.1 Condiciones de la contratación	3.6.1 ¿Su puesto pertenece a? a) La Rama Administrativa b) El Servicio Profesional Electoral
	3.7. Ingreso salarial	3.7.1 Salario mensual	3.7.1 ¿Su salario mensual es de? a) \$5,000 a \$15,000 b) \$15,001 a \$25,000 c) \$25,001 a \$35,000 d) \$35,001 a \$45,000 e) más de \$45,000
	3.8. Preferencia política	3.8.1 La preferencia partidaria	3.8.1 ¿Por cuál partido político votó en la elección federal anterior? a) Ninguno b) PAN c) Nueva Alianza d) Coalición por el Bien de Todos (PRD-PT) e) Alternativa Socialdemócrata y Campesina f) Coalición Alianza por México (PRI-PVEM)
	3.9. Religión	3.9.1 La práctica de una religión	3.9.1 ¿Cuál es su preferencia religiosa? a) Ninguna b) Católica c) Protestante o evangélica d) Budista e) Otra

3.5 Arboreación del cuestionario

La arboreación se refiere a la ordenación de los reactivos conforme aparecerán en el cuestionario, para ello se establecen los siguientes criterios:

1. Por tipo de reactivo:

- a) Sociodemográficos
- b) Conocimiento
- c) Opinión

2. Asimismo, los reactivos se ordenaron de lo más conocido a lo menos conocido y de lo más sencillo a lo más complejo, para facilitar al encuestado la lectura y llenado del cuestionario.

A continuación se presenta la Tabla de Arboreación del cuestionario:

REACTIVOS	No. en el cuestionario
3.1.1 Género a) Femenino b) Masculino	1
3.2.1 ¿Su edad en años cumplidos es? a) 20 o menos b) 21 a 30 años c) 31 a 40 años d) 41 a 50 años e) 51 o más	2
3.3.1 ¿Su último grado de escolaridad con certificado o título es? a) Tercer año de secundaria o menos b) Preparatoria c) Pasante de Licenciatura d) Titulado de Licenciatura e) Posgrado	3
3.4.1 ¿Su antigüedad en este trabajo es de? a) 4 o menos años b) 5 a 8 años c) 9 a 12 años d) 13 a 16 años e) Más de 17 años	4

<p>3.5.1 ¿El nivel del puesto que ocupa es?</p> <p>a) Técnico</p> <p>b) Secretaria</p> <p>c) Chofer</p> <p>d) Jefe de Departamento</p> <p>e) Subdirector</p> <p>f) Director de área</p>	5
<p>3.6.1 ¿Su puesto pertenece a?</p> <p>a) La Rama Administrativa</p> <p>b) El Servicio Profesional Electoral</p>	6
<p>3.7.1 ¿Su salario mensual es de?</p> <p>a) \$5,000 a \$15,000</p> <p>b) \$15,001 a \$25,000</p> <p>c) \$25,001 a \$35,000</p> <p>d) \$35,001 a \$45,000</p> <p>e) más de \$45,000</p>	7
<p>3.8.1 ¿Por cuál partido político votó en la elección federal anterior?</p> <p>a) Ninguno</p> <p>b) PAN</p> <p>c) Nueva Alianza</p> <p>d) Coalición por el Bien de Todos (PRD-PT)</p> <p>e) Alternativa Socialdemócrata y Campesina</p> <p>f) Coalición Alianza por México (PRI-PVEM)</p>	8
<p>3.9.1 ¿Su preferencia religiosa es?</p> <p>a) Ninguna</p> <p>b) Católica</p> <p>c) Protestante o evangélica</p> <p>d) Budista</p> <p>e) Otra</p>	9
<p>1.1.3 ¿Los métodos de trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?</p> <p>a) El sistema de gestión</p> <p>b) La evaluación del desempeño</p> <p>c) El seguimiento y/o apoyo técnico</p> <p>d) La planeación de recursos materiales</p> <p>e) La capacitación de recursos humanos</p>	10
<p>1.1.6 ¿Para tomar decisiones en el trabajo acude al?</p> <p>a) COFIPE</p> <p>b) Director Ejecutivo</p> <p>c) Superior jerárquico</p> <p>d) Coordinador Administrativo</p> <p>e) Calendario de Actividades</p>	11
<p>1.1.8 ¿La comunicación de instrucciones para que usted realice su trabajo, es?</p> <p>a) Por oficio</p> <p>b) En informes</p> <p>c) Por atenta nota</p> <p>d) Por correo electrónico</p> <p>e) En sesión de consejo</p>	12
<p>1.1.9 ¿La comunicación de usted hacia sus superiores, es?</p> <p>a) Personalmente</p> <p>b) Por la secretaria</p> <p>c) Por vía telefónica</p> <p>d) Por correo electrónico</p> <p>e) Por oficio o atenta nota</p>	13
<p>1.1.10 ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?</p> <p>a) Por oficio</p> <p>b) Por atenta nota</p> <p>c) Personalmente</p> <p>d) Por vía telefónica</p> <p>e) Por mensajero institucional</p>	14

<p>1.1.17 ¿Los problemas relacionados con su trabajo los solucionó con el apoyo de?</p> <p>a) Nadie b) El superior jerárquico c) La secretaria del Director de área d) La secretaria del Director Ejecutivo e) El Coordinador Administrativo</p>	15
<p>1.1.18 ¿Frente a problemas que tuvo usted fuera del trabajo el apoyo de su superior, ha sido?</p> <p>a) Nulo b) Comprensión c) Solicitarle trabajo d) Evaluar su desempeño e) Darle días de descanso</p>	16
<p>1.1.19 ¿La instancia que le corresponde tomar las decisiones en el área, es?</p> <p>a) El Coordinador Administrativo b) El Director Ejecutivo de Administración c) El Director Ejecutivo de Organización Electoral d) El Subdirector de Seguimiento de Programas y Evaluación e) El Director Ejecutivo de Capacitación Electoral y Educación Cívica</p>	17
<p>1.1.22 ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?</p> <p>a) Los programas de educación cívica de la sociedad civil b) Los programas de las vocalías de organización electoral c) Los programas de capacitación a observadores electorales d) Los programas de las vocalías de capacitación electoral y educación cívica e) Los programas de difusión de las campañas de registro al padrón electoral y de actualización de datos</p>	18
<p>1.1.21 ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?</p> <p>a) La planeación y presupuestación b) La administración de recursos humanos c) La integración de indicadores de evaluación d) La supervisión de programas y el apoyo informático e) La aprobación de las secciones de atención especial</p>	19
<p>1.1.20 ¿Según la estructura, la forma de tomar decisiones, es?</p> <p>a) De la secretaria al Director Ejecutivo al técnico b) Del técnico al Director Ejecutivo a los directores de área c) Del Secretario Ejecutivo al director de área a la secretaria d) Del Jefe de Departamento al Director Ejecutivo al subdirector e) Del director de área al Director Ejecutivo a los Consejeros Electorales</p>	20
<p>1.1.5 ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?</p> <p>a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Manual de Organización d) En el Calendario de Actividades e) En los acuerdos del Consejo General</p>	21
<p>1.1.7 ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?</p> <p>a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Calendario de Actividades d) En el Programa de Educación Cívica e) En el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal</p>	22
<p>1.1.4 ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?</p> <p>a) El Consejo Local b) El Consejo General c) El Congreso de la Unión d) La Junta Ejecutiva Local e) La Coordinación de Comunicación Social</p>	23

<p>1.1.11 ¿Un incentivo laboral cuando se trabaja más de lo establecido en el horario de oficina, ha sido?</p> <p>a) Un día de descanso b) Una prima quinquenal c) Un incremento salarial d) Una promoción de nivel e) Una compensación al final de año</p>	24
<p>1.1.13 ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo están establecidas por?</p> <p>a) Cursos b) Año electoral c) Programa de formación d) Planeación de actividades e) Instrucción de otro compañero</p>	25
<p>1.1.12 ¿Cuándo no se cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, una causa según el Estatuto es?</p> <p>a) No hay b) Recibir el pago de viáticos y pasajes c) Emitir opinión en contra de partidos políticos d) Intervenir en asuntos electorales ajenos al IFE e) Tener otro empleo o comisión, sin autorización del superior jerárquico</p>	26
<p>1.1.15 ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?</p> <p>a) El acuerdo de los partidos políticos b) La aprobación de los consejos locales c) Obtener altas calificaciones en la entrevista d) La rama del puesto (Servicio o Administrativo) e) La decisión del Coordinador Administrativo</p>	27
<p>1.1.16 ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?</p> <p>a) El índice inflacionario actualizado b) Los resultados de la evaluación del desempeño c) El financiamiento público a los partidos políticos d) El presupuesto del IFE aprobado por la Cámara de Diputados e) El financiamiento público a las agrupaciones políticas nacionales</p>	28
<p>1.1.14 ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?</p> <p>a) El Consejo General b) Los partidos políticos c) El superior jerárquico d) Las agrupaciones políticas e) El Director Ejecutivo de Administración</p>	29
<p>1.1.1 ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?</p> <p>a) Equidad y legalidad b) Autonomía y calidad c) Pluralidad y transparencia d) Institucionalidad y servicio e) Imparcialidad y objetividad</p>	30
<p>1.1.2 ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?</p> <p>a) El Consejo Distrital b) El Consejo General c) El Director Ejecutivo d) El Congreso de la Unión e) La Junta Ejecutiva Local</p>	31
<p>2.1.5 ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad la eficiencia para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	32

<p>2.1.6 ¿En su opinión, su efectividad para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>33</p>
<p>2.1.8 ¿En su opinión, la oportunidad con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>34</p>
<p>2.1.10 ¿En su opinión, la utilidad de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>35</p>
<p>2.1.9 ¿En su opinión, su eficiencia en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>36</p>
<p>2.1.17 ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>37</p>
<p>2.1.4 ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>38</p>
<p>2.1.19 ¿En su opinión, la eficiencia en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>39</p>
<p>2.1.20 ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>40</p>
<p>2.1.21 ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2</p>	<p>41</p>

<p>c) 3 d) 4 e) 5</p>	
<p>2.1.22 ¿En su opinión, la eficiencia del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	42
<p>2.1.12 ¿En su opinión, la eficacia con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	43
<p>2.1.13 ¿En su opinión, la eficiencia en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	44
<p>2.1.18 ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	45
<p>2.1.3 ¿En su opinión, la eficiencia del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	46
<p>2.1.11 ¿En su opinión, la utilidad de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	47
<p>2.1.14 ¿Considerando el mercado laboral, la equidad con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	48
<p>2.1.15 ¿En su opinión, la equidad en las promociones de nivel, ha sido? a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	49

<p>2.1.16 ¿En su opinión, ha sido equitativo que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>50</p>
<p>2.1.7 ¿En su opinión, el cumplimiento del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>51</p>
<p>2.1.2 ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>52</p>
<p>2.1.1 ¿En su opinión, la autonomía del IFE en función de sus principios rectores ha sido?</p> <p>a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5</p>	<p>53</p>

3.6 Tabla de equivalencias

La tabla de equivalencias es la ordenación en dos columnas del número de tabla de operacionalización que corresponde al número de reactivo en el cuestionario.

Número de tabla de operacionalización	Número de reactivo en el cuestionario	Número de tabla de operacionalización	Número de reactivo en el cuestionario
3.1.1	1	1.1.16	28
3.2.1	2	1.1.14	29
3.3.1	3	1.1.1	30
3.4.1	4	1.1.2	31
3.5.1	5	2.1.5	32
3.6.1	6	2.1.6	33
3.7.1	7	2.1.8	34
3.8.1	8	2.1.10	35
3.9.1	9	2.1.9	36
1.1.3	10	2.1.17	37
1.1.6	11	2.1.4	38
1.1.8	12	2.1.19	39
1.1.9	13	2.1.20	40
1.1.10	14	2.1.21	41
1.1.17	15	2.1.22	42
1.1.18	16	2.1.12	43
1.1.19	17	2.1.13	44
1.1.22	18	2.1.18	45
1.1.21	19	2.1.3	46
1.1.20	20	2.1.11	47
1.1.5	21	2.1.14	48
1.1.7	22	2.1.15	49
1.1.4	23	2.1.16	50
1.1.11	24	2.1.7	51
1.1.13	25	2.1.2	52
1.1.12	26	2.1.1	53
1.1.15	27		

3.7. Cuestionario piloto

A continuación se presenta el cuestionario piloto.

**Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico
del Instituto Federal Electoral**

Este cuestionario tiene la intención de recopilar información para un diagnóstico sobre el clima organizacional. Los datos que aquí se logren servirán para mejorar los procesos del área. Te solicito respuestas con honestidad cada una de las preguntas elaboradas. Gracias.

INSTRUCCIONES: Elige una opción por cada una de las preguntas que a continuación se describen. Anota la letra de tu elección de la columna correspondiente a cada pregunta. Procura ser lo más honesto posible en la opción elegida. No respondas en caso de no encontrar una opción o respuesta a la pregunta planteada.

Preguntas			Inciso	
1. Género:	a) Femenino	b) Masculino	()	
2. ¿Su edad en años cumplidos es?			()	
	a) 20 o menos	b) 21 a 30 años	c) 31 a 40 años	d) 41 a 50 años
	e) 51 o más			
3. ¿Su último grado de escolaridad con certificado o título es?			()	
	a) Tercer año de secundaria o menos	b) Preparatoria		
	c) Pasante de Licenciatura	d) Titulado de Licenciatura		
	e) Posgrado			
4. ¿Su antigüedad en este trabajo es de?			()	
	a) 4 o menos años	b) 5 a 8 años	c) 9 a 12 años	d) 13 a 16 años
	e) Más de 17 años.			
5. ¿El nivel del puesto que ocupa es?			()	
	a) Técnico	b) Secretaria	c) Chofer	d) Jefe de Departamento
	e) Subdirector	f) Director de área		
6. ¿Su puesto pertenece a?			()	
	a) La Rama Administrativa	b) El Servicio Profesional Electoral		
7. ¿Su salario mensual es de?			()	
	a) \$5,000 a \$15,000	b) \$15,001 a \$25,000	c) \$25,001 a \$35,000	
	d) \$35,001 a \$45,000	e) más de \$45,000		

14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel? ()
a) Por oficio b) Por atenta nota c) Personalmente d) Por vía telefónica e) Por mensajero institucional
15. ¿Los problemas relacionados con su trabajo los solucionó con el apoyo de? ()
a) Nadie b) El superior jerárquico c) La secretaria del Director de área d) La secretaria del Director Ejecutivo e) El Coordinador Administrativo
16. ¿Frente a problemas que tuvo usted fuera del trabajo el apoyo de su superior, ha sido? ()
a) Nulo b) Comprensión c) Solicitarle trabajo d) Evaluar su desempeño e) Darle días de descanso
17. ¿La instancia que le corresponde tomar las decisiones en el área, es? ()
a) El Coordinador Administrativo b) El Director Ejecutivo de Administración c) El Director Ejecutivo de Organización Electoral d) El Subdirector de Seguimiento de Programas y Evaluación e) El Director Ejecutivo de Capacitación Electoral y Educación Cívica
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar? ()
a) Los programas de educación cívica de la sociedad civil b) Los programas de las vocalías de organización electoral c) Los programas de capacitación a observadores electorales d) Los programas de las vocalías de capacitación electoral y educación cívica e) Los programas de difusión de las campañas de registro al padrón electoral y de actualización de datos
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para? ()
a) La planeación y presupuestación b) La administración de recursos humanos

<p>c) La integración de indicadores de evaluación d) La supervisión de programas y el apoyo informático e) La aprobación de las secciones de atención especial</p>	
<p>20. ¿Según la estructura, la forma de tomar decisiones, es? ()</p> <p>a) De la secretaria al Director Ejecutivo al técnico b) Del técnico al Director Ejecutivo a los directores de área c) Del Secretario Ejecutivo al director de área a la secretaria d) Del Jefe de Departamento al Director Ejecutivo al subdirector e) Del director de área al Director Ejecutivo a los Consejeros Electorales</p>	
<p>21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones? ()</p> <p>a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Manual de Organización d) En el Calendario de Actividades e) En los acuerdos del Consejo General</p>	
<p>22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones? ()</p> <p>a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Calendario de Actividades d) En el Programa de Educación Cívica e) En el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal</p>	
<p>23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área? ()</p> <p>a) El Consejo Local b) El Consejo General c) El Congreso de la Unión d) La Junta Ejecutiva Local e) La Coordinación de Comunicación Social</p>	
<p>24. ¿Un incentivo laboral cuando se trabaja más de lo establecido en el horario de oficina, ha sido? ()</p> <p>a) Un día de descanso b) Una prima quinquenal c) Un incremento salarial d) Una promoción de nivel e) Una compensación al final del año</p>	
<p>25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo están establecidas por? ()</p> <p>a) Cursos b) Año electoral</p>	

<p>c) Programa de formación d) Planeación de actividades e) Instrucción de otro compañero</p>	
<p>26. ¿Cuando no se cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, una causa según el Estatuto es? ()</p> <p>a) No hay b) Recibir el pago de viáticos y pasajes c) Emitir opinión en contra de partidos políticos d) Intervenir en asuntos electorales ajenos al IFE e) Tener otro empleo o comisión, sin autorización del superior jerárquico</p>	
<p>27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a? ()</p> <p>a) El acuerdo de los partidos políticos b) La aprobación de los consejos locales c) Obtener altas calificaciones en la entrevista d) La rama del puesto (Servicio o Administrativo) e) La decisión del Coordinador Administrativo</p>	
<p>28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera? ()</p> <p>a) El índice inflacionario actualizado b) Los resultados de la evaluación del desempeño c) El financiamiento público a los partidos políticos d) El presupuesto del IFE aprobado por la Cámara de Diputados e) El financiamiento público a las agrupaciones políticas nacionales</p>	
<p>29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por? ()</p> <p>a) El Consejo General b) Los partidos políticos c) El superior jerárquico d) Las agrupaciones políticas e) El Director Ejecutivo de Administración</p>	
<p>30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son? ()</p> <p>a) Equidad y legalidad b) Autonomía y calidad c) Pluralidad y transparencia d) Institucionalidad y servicio e) Imparcialidad y objetividad</p>	
<p>31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue? ()</p> <p>a) El Consejo Distrital b) El Consejo General c) El Director Ejecutivo</p>	

- d) El Congreso de la Unión
e) La Junta Ejecutiva Local

INSTRUCCIONES: Coloque una “X” en la opción que más se acerque a su juicio, considere que 1 es la menor calificación y 5 es la mayor

No.	Preguntas	Lo Menos Lo más				
		1	2	3	4	5
32	¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?					
33	¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?					
34	¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?					
35	¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?					
36	¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?					
37	¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?					
38	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?					
39	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?					
40	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?					
41	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?					
42	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?					
43	¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?					
44	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?					

45	¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?					
46	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?					
47	¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?					
48	¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?					
49	¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?					
50	¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?					
51	¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?					
52	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?					
53	¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?					

Agradezco su colaboración

3.8 Reporte del levantamiento de datos de la prueba piloto

El levantamiento de los datos del cuestionario piloto se realizó el día 8 de noviembre a las 12:00 horas en la Subdirección de Archivo de la Dirección del Secretariado del Instituto Federal Electoral. Este cuestionario piloto fue aplicado por la investigadora.

El número de encuestados fue de 10 y se procedió de la siguiente manera:

- 1.- Se visitó a las personas a encuestar en la Subdirección de Archivo, a las 12:00 horas del 8 de noviembre.

2.- Se reunió a todos en la oficina de la titular de la Subdirección de Archivo, se les explicó el objetivo de la encuesta y se les dio las instrucciones de que eligieran la opción que a su juicio fuera la correcta.

3.- A cada uno se le entregó el cuestionario piloto y le dieron respuesta en su lugar de trabajo.

4.- Al final se les solicitó que de manera oral que dijeran si habían encontrado alguna dificultad, falla o error.

Los comentarios recibidos de manera oral fueron los siguientes:

1.- En la pregunta 3 relativa a la escolaridad, se hizo la observación de incluir una opción más para quienes cursaron una carrera técnica.

2.- Respecto al reactivo 5 que sirve para conocer el nivel del puesto, se hizo el señalamiento de integrar en una sola opción las opciones a, b y c, para que quede como "Operativo", en tanto engloba a quienes no forman parte de los puestos de mandos medios que se desagregan en las opciones d, e y f del cuestionario piloto.

3.- En la pregunta 11 relativa a quién se acude para tomar decisiones en el trabajo, se hizo la observación de que se podía elegir más de una opción al estar la respuesta sujeta al tipo de asunto.

4.- El reactivo número 12 que se refiere a la forma en que se comunican las instrucciones por parte de los superiores, tuvo observaciones de cinco encuestados, cuatro de los cuales consideraron que se debería incluir una opción que diga "Directamente" o "Personalmente". El quinto señaló que se debía precisar la pregunta, ya que la opción a elegir era más de una según el contexto.

5.- Sobre el reactivo 13 relativo a la comunicación ascendente, se señaló que debía aclararse la redacción de la pregunta, ya que las opciones podían ser todas según el contexto.

6.- En la pregunta 15 que se refiere a quién apoyó al trabajador en problemas relacionados con el trabajo, se hizo la observación de aclarar en la redacción de la pregunta el tipo de problema porque para responderla se podía elegir más de una opción.

7.- En relación con el reactivo 16 relacionado con el apoyo de los superiores en problemas no relacionados con el trabajo, se hizo el señalamiento de precisar en la pregunta a qué tipo de problemas se refiere.

8.- Respecto de la pregunta 17 relacionada con la instancia que le corresponde tomar decisiones, dos encuestados señalaron que su redacción es confusa al no quedar claro si se refiere a un área como instancia, o a una persona ya que en las opciones se señalan cargos y no áreas.

9.- En el reactivo 20 relativo a la forma de tomar decisiones según la estructura, un encuestado hizo la observación de que la pregunta era confusa, por lo que debía ser más directa refiriéndose al área de adscripción. Asimismo, otro encuestado señaló que la forma de presentación de las opciones no era comprensible.

10.- En relación con la pregunta 24 que se refiere al incentivo laboral cuando se trabaja más de lo establecido en el horario de oficina, un encuestado mencionó que se aclare mejor la redacción en las opciones porque se le dificultó responder.

11.-Respecto al reactivo 25 que trata sobre la causa de las cargas extras de trabajo, se hizo la observación de que se modificara en la redacción de la pregunta la palabra “establecidas”, por “determinadas”.

12.- En la pregunta 26 que se refiere a cuando no se cumple con el trabajo asignado en el horario establecido, hicieron observaciones cinco personas que respondieron el cuestionario piloto quienes señalaron que la pregunta era confusa en su redacción y también en las opciones planteadas.

13.- En el reactivo 27 relacionado con las promociones de nivel, un encuestado señaló que era confusa la pregunta por lo que no pudo elegir una opción.

14.- Sobre la pregunta 28 relacionada con el factor que se toma en cuenta para la aprobación de los incrementos salariales, un encuestado hizo la observación de que la opción correcta es el índice inflacionario, ya que en el presupuesto el “Capítulo 1000 del personal” es el que menos tiene cambios cuando es aprobado por la Cámara de Diputados.

15.- Respecto del reactivo 29 sobre quién aprueba los salarios y beneficios sociales, se señaló que se debía incluir en la pregunta la denominación “instancia”, ya que las opciones están planteadas así.

16.- Un encuestado hizo la observación de considerar una opción más que diga “Ninguna de las anteriores”, en los reactivos 12, 16, 17, 18, 23, 24 y 26. Otro encuestado coincidió con este señalamiento en la pregunta 24.

17.- Un encuestado planteó dos modificaciones de redacción al texto de instrucciones del cuestionario.

Con base en los puntos anteriores y después del siguiente razonamiento, se decidió:

1.- En la pregunta 3 relativa a la escolaridad, se hizo la observación de incluir una opción más para quienes cursaron una carrera técnica. Considerando que es posible que algún encuestado tenga esa escolaridad, se acepta este señalamiento por lo que se adiciona una opción más en el reactivo 3, para quedar como sigue:

- a) Tercer año de secundaria o menos
- b) Carrera Técnica
- c) Preparatoria
- d) Pasante de Licenciatura
- e) Titulado de Licenciatura
- f) Posgrado

2.- Respecto a la pregunta 5 que sirve para conocer el nivel del puesto, se hizo el señalamiento de integrar en una sola opción las opciones a, b y c, que quedara como

“Operativo”, en tanto así se engloba a quienes no forman parte de los puestos de mandos medios que se desagregan en las opciones d, e y f del cuestionario piloto. Se acepta la observación de incorporar el puesto de Operativo, pero para efectos de diferenciar entre los distintos puestos del personal de apoyo u operativo, se decide dejar las opciones a y b tal como estaban. En tal virtud, se corrige el inciso c y se reordenan las opciones, por lo que las opciones quedan de la siguiente forma:

- a) Secretaria
- b) Chofer
- c) Técnico-Operativo
- d) Jefe de Departamento
- e) Subdirector
- f) Director de área

3.- En la pregunta 11 relativa a quién se acude para tomar decisiones en el trabajo, se hizo la observación de que las opciones causaron confusión ya que se podía elegir más de una como respuesta. Se acepta el señalamiento, por lo que para efectos de claridad se corrigen tanto la pregunta como las opciones, para quedar como sigue:

11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?

- a) Los Lineamientos
- b) El superior jerárquico inmediato
- c) El Coordinador Administrativo
- d) El Calendario Anual de Actividades
- e) La Ley Federal de Responsabilidades de los Funcionarios Públicos

4.- La pregunta número 12 que se refiere a la forma en que se comunican las instrucciones por parte de los superiores, tuvo observaciones de cinco encuestados, cuatro de los cuales consideraron que se debería incluir una opción más que diga “Directamente” o “Personalmente”. El quinto señaló que se debía precisar la pregunta, ya que la opción a elegir era más de una según el contexto. Para un mayor entendimiento se atienden estos señalamientos, por lo que se corrige la redacción de la pregunta, así como las opciones, quedando de la siguiente forma:

12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?

- a) Por atenta nota
- b) Por correo electrónico
- c) Por informes trimestrales
- d) Personalmente o por correo electrónico
- e) Por acuerdo de la Junta General Ejecutiva

5.- Sobre la pregunta 13 relativa a la comunicación ascendente, se señaló que debía aclararse la redacción de la pregunta, ya que las opciones podían ser todas según el contexto. Se atiende la observación por lo que para un mayor entendimiento de este reactivo se ajusta su redacción y las opciones de respuesta, para quedar como sigue:

13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?

- a) Por oficio
- b) Personalmente
- c) Por atenta nota
- d) Por correo electrónico
- e) Todas las anteriores

6.- En la pregunta 15 que se refiere a quién apoyó al trabajador en problemas relacionados con el trabajo, se hizo la observación de aclarar en la redacción de la pregunta el tipo de problema, porque para responderla se podía elegir más de una opción. Se acepta la observación por lo que para mayor precisión se modifican la pregunta y las opciones, quedando como sigue:

15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?

- a) Nadie
- b) El Secretario Ejecutivo
- c) El superior jerárquico inmediato
- d) Los Vocales Ejecutivos Locales
- e) El Director Ejecutivo de Administración

7.- En relación con la pregunta 16 relativa al apoyo de los superiores en problemas no relacionados con el trabajo, se hizo el señalamiento de precisar en la pregunta a qué tipo de problemas se refiere. Para dar claridad a la pregunta se acepta la observación, por lo que con los ajustes hechos queda de la siguiente manera:

16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?

- a) Ninguno
- b) Comprensión
- c) Evaluar su desempeño
- d) Solicitarle concluir su trabajo
- e) Darle cargas extras de trabajo

8.- Respecto de la pregunta 17 relacionada con la instancia que le corresponde tomar decisiones, dos encuestados señalaron que en la redacción no quedaba claro si se refiere a un área como instancia, o a una persona ya que en las opciones se señalan cargos y no áreas. Se acepta el señalamiento, por lo que se corrigen la pregunta y las opciones para evitar confusiones, y quedan de la siguiente forma:

17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?

- a) La Coordinación Administrativa
- b) La Subdirección de Planeación
- c) La Dirección de Capacitación Electoral
- d) La Vocalía Local de Capacitación Electoral y Educación Cívica
- e) La Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica

9.- En el reactivo 20 relativa a la forma de tomar decisiones según la estructura, un encuestado hizo la observación de que la pregunta era confusa, por lo que debía ser más directa refiriéndose al área de adscripción. Asimismo, otro encuestado señaló que la forma de presentación de las opciones no era comprensible. Se atienden las observaciones, ya que la pregunta sobre la estructura es muy general, por lo que se hacen los siguientes cambios a la pregunta y opciones, para quedar como sigue:

20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?

- a) De la secretaria al Director Ejecutivo al técnico
- b) Del operativo al Director Ejecutivo al Director de área
- c) Del Jefe de Departamento al Director Ejecutivo a la secretaria
- d) Del Director de área al operativo al Subdirector al Jefe de Departamento
- e) Del Jefe de Departamento al Subdirector al Director de área al Director Ejecutivo

10.- En relación con el reactivo 24 que se refiere al incentivo laboral cuando se trabaja más de lo establecido en el horario de oficina, un encuestado mencionó que se aclare mejor la redacción en las opciones porque se le dificultó responder. Se acepta el señalamiento por lo que para mayor claridad se modifican tanto la pregunta como las opciones de la pregunta 24, para quedar como sigue:

24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?

- a) Un día de salario
- b) Una promoción de nivel
- c) Un bono al final del año
- d) Un incremento al salario
- e) Una mejor evaluación del desempeño

11.-Respecto de la pregunta 25 relativa a la causa de las cargas extras de trabajo, se hizo la observación de que se modificara en la redacción de la pregunta la palabra “establecidas”, por “determinadas”. Se atiende la observación para aclarar la redacción de la pregunta, para quedar como sigue:

25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?

12.- En la pregunta 26 que se refiere a cuando no se cumple con el trabajo asignado en el horario establecido, hicieron observaciones cinco personas que respondieron el cuestionario piloto quienes señalaron que la pregunta era confusa en su redacción y también en las opciones planteadas. Para aclarar la pregunta y las opciones, se considera el señalamiento de los encuestados, por lo que se modifican para quedar como sigue:

26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?

- a) No existe
- b) Pertenecer al sindicato
- c) Recibir el pago de viáticos y pasajes
- d) Emitir opinión en contra de partidos políticos
- e) Tener otro empleo o comisión, sin autorización

13.- La pregunta 27 relativa a las promociones de nivel, un encuestado señaló que era confusa la pregunta por lo que no pudo elegir una opción. Se encuentra válida la observación, por lo que se hacen ajustes a la pregunta y opciones para quedar como sigue:

27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?

- a) El acuerdo de los partidos políticos
- b) La aprobación de los consejos locales
- c) Obtener altas calificaciones en la entrevista
- d) La rama del puesto (Servicio o Administrativo)
- e) La decisión del Coordinador Administrativo

14.- Sobre la pregunta 28 relacionada con el factor que se toma en cuenta para la aprobación de los incrementos salariales, un encuestado hizo la observación de que la opción correcta es el índice inflacionario, ya que en el presupuesto el “Capítulo 1000 del personal” es el que menos tiene cambios cuando es aprobado por la Cámara de Diputados. Se toma en cuenta este señalamiento ya que al confirmarme el dato, se tiene que los incrementos se hacen considerando el índice inflacionario lo que se incluye en el presupuesto que aprueba la Cámara de Diputados. Para aclarar mejor las opciones de esta pregunta, se elimina precisamente la relativa a la aprobación del presupuesto por la Cámara de Diputados y el de la evaluación del desempeño, para quedar las opciones de la siguiente forma:

- a) El tope de gastos de campaña
- b) El índice inflacionario actualizado
- c) Los resultados del concurso público
- d) La aprobación de nuevos partidos políticos
- e) El financiamiento público a las agrupaciones políticas nacionales

15.- Respecto del reactivo 29 sobre quién aprueba los salarios y beneficios sociales, se señaló que se debía incluir en la pregunta la denominación “instancia”, ya que las opciones están planteadas así. Se atiende la observación, por lo que para hacer más comprensible la pregunta, se modifica para quedar como a continuación se plantea:

29. ¿La instancia a quien le corresponde aprobar sus salarios y beneficios sociales, es?

16.- Un encuestado hizo la observación de colocar como opción “Ninguna de las anteriores”, en los reactivos 12, 16, 17, 18, 23, 24 y 26. Otro encuestado coincidió con este señalamiento en la pregunta 24. Al revisar estos señalamientos se detectó que como los encuestados en el cuestionario piloto están adscritos a un área con funciones distintas a las de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, no es plausible considerar ajustes a las preguntas 18 y 23, que son específicas de dicha Dirección.

Por otra parte, las preguntas 12, 16, 17, 24 y 26, ya han sido ajustadas con motivo de las observaciones como se señala en este apartado.

17.- Un encuestado planteó dos modificaciones de redacción al texto de instrucciones del cuestionario. Se atienden las sugerencias para hacer más comprensible el llenado del cuestionario.

Dado lo anterior el cuestionario final queda de la siguiente manera:

<p>8. ¿Por cuál partido político votó en la elección federal anterior? ()</p> <p>a) Ninguno b) PAN c) Nueva Alianza d) Coalición por el Bien de Todos (PRD-PT) e) Alternativa Socialdemócrata y Campesina f) Coalición Alianza por México (PRI-PVEM)</p>
<p>9. ¿Su preferencia religiosa es? ()</p> <p>a) Ninguna b) Católica c) Protestante o evangélica d) Budista e) Otra</p>
<p>10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia? ()</p> <p>a) El sistema de gestión b) La evaluación del desempeño c) El seguimiento y/o apoyo técnico d) La planeación de recursos materiales e) La capacitación de recursos humanos</p>
<p>11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a? ()</p> <p>a) Los Lineamientos b) El superior jerárquico inmediato c) El Coordinador Administrativo d) El Calendario Anual de Actividades e) Ley Federal de Responsabilidades de los Funcionarios Públicos</p>
<p>12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es? ()</p> <p>a) Por atenta nota b) Por correo electrónico c) Por informes trimestrales d) Personalmente o por correo electrónico e) Por acuerdo de la Junta General Ejecutiva</p>
<p>13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es? ()</p> <p>a) Por oficio b) Personalmente c) Por atenta nota d) Por correo electrónico e) Todas las anteriores</p>

<p>14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel? ()</p> <p>a) Por oficio b) Por atenta nota c) Personalmente d) Por vía telefónica e) Por mensajero institucional</p>
<p>15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por? ()</p> <p>a) Nadie b) El Secretario Ejecutivo c) El superior jerárquico inmediato d) Los Vocales Ejecutivos Locales e) El Director Ejecutivo de Administración</p>
<p>16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido? ()</p> <p>a) Ninguno b) Comprensión c) Evaluar su desempeño d) Solicitarle concluir su trabajo e) Darle cargas extras de trabajo</p>
<p>17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es? ()</p> <p>a) La Coordinación Administrativa b) La Subdirección de Planeación c) La Dirección de Capacitación Electoral d) La Vocalía Local de Capacitación Electoral y Educación Cívica e) La Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica</p>
<p>18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar? ()</p> <p>a) Los programas de educación cívica de la sociedad civil b) Los programas de las vocalías de organización electoral c) Los programas de capacitación a observadores electorales d) Los programas de las vocalías de capacitación electoral y educación cívica e) Los programas de difusión de las campañas de registro al padrón electoral y de actualización de datos</p>
<p>19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para? ()</p> <p>a) La planeación y presupuestación b) La administración de recursos humanos</p>

<p>c) La integración de indicadores de evaluación d) La supervisión de programas y el apoyo informático e) La aprobación de las secciones de atención especial</p>	
<p>20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es? ()</p> <p>a) De la secretaria al Director Ejecutivo al técnico b) Del operativo al Director Ejecutivo al Director de área c) Del Jefe de Departamento al Director Ejecutivo a la secretaria d) Del Director de área al operativo al Subdirector al Jefe de Departamento e) Del Jefe de Departamento al Subdirector al Director de área al Director Ejecutivo</p>	
<p>21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones? ()</p> <p>a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Manual de Organización d) En el Calendario de Actividades e) En los acuerdos del Consejo General</p>	
<p>22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones? ()</p> <p>a) En el COFIPE b) En el Sistema ELEC c) En el Calendario de Actividades d) En el Programa de Educación Cívica e) En el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal</p>	
<p>23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área? ()</p> <p>a) El Consejo Local b) El Consejo General c) El Congreso de la Unión d) La Junta Ejecutiva Local e) La Coordinación de Comunicación Social</p>	
<p>24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido? ()</p> <p>a) Un día de salario b) Una promoción de nivel c) Un bono al final del año d) Un incremento al salario e) Una mejor evaluación del desempeño</p>	

<p>25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por? ()</p> <p>a) Cursos b) Año electoral c) Programa de formación d) Planeación de actividades e) Instrucción de otro compañero</p>
<p>26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es? ()</p> <p>a) No existe b) Pertenecer al sindicato c) Recibir el pago de viáticos y pasajes d) Emitir opinión en contra de partidos políticos e) Tener otro empleo o comisión, sin autorización</p>
<p>27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a? ()</p> <p>a) El acuerdo de los partidos políticos b) La aprobación de los consejos locales c) Obtener altas calificaciones en la entrevista d) La rama del puesto (Servicio o Administrativo) e) La decisión del Coordinador Administrativo</p>
<p>28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera? ()</p> <p>a El tope de gastos de campaña b) El índice inflacionario actualizado c) Los resultados del concurso público d) La aprobación de nuevos partidos políticos e) El financiamiento público a las agrupaciones políticas nacionales</p>
<p>29. ¿La instancia a quien le corresponde aprobar sus salarios y beneficios sociales, es? ()</p> <p>a) El Consejo General b) Los partidos políticos c) El superior jerárquico d) Las agrupaciones políticas e) El Director Ejecutivo de Administración</p>
<p>30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son? ()</p> <p>a) Equidad y legalidad b) Autonomía y calidad c) Pluralidad y transparencia d) Institucionalidad y servicio e) Imparcialidad y objetividad</p>

31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue? ()

a) El Consejo Distrital
 b) El Consejo General
 c) El Director Ejecutivo
 d) El Congreso de la Unión
 e) La Junta Ejecutiva Local

INSTRUCCIONES: Coloque una “X” en la opción que más se acerque a su juicio, considere que 1 es la menor calificación y 5 es la mayor

No.	Preguntas	Lo Menos Lo más				
		1	2	3	4	5
32	¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?					
33	¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?					
34	¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?					
35	¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?					
36	¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?					
37	¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?					
38	¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?					
39	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?					
40	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?					
41	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?					
42	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?					
43	¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?					

44	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?					
45	¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?					
46	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?					
47	¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?					
48	¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?					
49	¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?					
50	¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?					
51	¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?					
52	¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?					
53	¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?					

Agradezco su colaboración

3.9. Resultados del piloteo

Las tablas de frecuencia y porcentaje, por indicador obtenidos en los resultados de la prueba piloto, así como el conocimiento y opinión con el cruce de las variables sociodemográficas, se localizan en el Anexo 1.

Capítulo 4

Levantamiento de datos y análisis de resultados

A continuación se describe la serie de pasos llevados a cabo para realizar el levantamiento de datos de esta investigación, así como lo relacionado con el vaciado de datos y el análisis de los resultados.

4.1 Características de la población

Para describir a la población motivo de esta investigación, se entenderá a la población como un “conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación”.¹¹⁵

El objetivo de la presente investigación consiste en conocer la opinión pública respecto al clima organizacional de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral.

Dicho lo anterior, el perfil de la población a encuestar tiene las siguientes características:

- Son trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.
- Pertenecen al sexo femenino y masculino.
- Ocupan y realizan las funciones de alguno de los siguientes puestos o cargos: director de área, subdirector, jefe de departamento, técnico-operativo, secretaria, y realizan las siguientes funciones¹¹⁶:

¹¹⁵ González Morales, Laura. Apuntes del Módulo 4 del Seminario Taller Extracurricular como opción de titulación “Opinión Pública”.

¹¹⁶ Conforme al Manual de Organización del Instituto Federal Electoral.

No. Personas	Plaza/puesto	Funciones
1	Director de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico	<p>Planear, coordinar y supervisar el funcionamiento de las unidades administrativas bajo su adscripción.</p> <p>Supervisar que las áreas bajo su adscripción se apeguen a las normas y lineamientos emitidos por la superioridad.</p> <p>Coordinar la integración de los informes sobre el cumplimiento del Calendario Anual de Actividades que la Dirección Ejecutiva presenta a consideración de los órganos de dirección del Instituto.</p> <p>Dirigir y coordinar las actividades relativas al mantenimiento, desarrollo y actualización de los sistemas informáticos y bases de datos de la Dirección Ejecutiva que apoyan la evaluación, elaboración de informes y toma de decisiones respecto de las actividades objeto de seguimiento.</p> <p>Aprobar el programa anual de visitas de Seguimiento a las Vocalías de Capacitación Electoral y Educación Cívica de las Juntas Locales Ejecutivas y llevarlo a cabo.</p> <p>Coordinar la optimización de procedimientos de supervisión de las actividades desarrolladas por las Vocalías del ramo, tanto las de carácter permanente como las relacionadas con la integración de mesas directivas de casilla.</p> <p>Transmitir oportunamente a los Vocales del ramo los acuerdos adoptados en el seno de los órganos de dirección del Instituto que incidan en la ejecución de las actividades sustantivas de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Dar a conocer oportunamente a los Vocales de Capacitación Electoral y Educación Cívica de las Juntas Locales Ejecutivas las modificaciones realizadas a los procedimientos de acopio de información.</p> <p>Planear el diseño de los mecanismos de apoyo técnico que requieran las áreas de la Dirección Ejecutiva para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Coordinar la recepción, almacenamiento y distribución de los materiales de divulgación de la cultura democrática y promoción del voto editados por la Dirección Ejecutiva, entre otros.</p> <p>Proponer y desarrollar mecanismos que contribuyan a simplificar el seguimiento de las actividades de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Participar en la elaboración e integración de los anteproyectos del Calendario Anual de Actividades y de Presupuesto de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Acordar con el Director Ejecutivo los asuntos de su competencia.</p> <p>Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.</p>
1	Subdirector de Seguimiento de Programas y Evaluación	<p>Controlar, evaluar y supervisar el funcionamiento de las unidades administrativas bajo su adscripción y verificar su estricto apego a los criterios y lineamientos aprobados por la superioridad para la ejecución de las actividades a cargo de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Diseñar estrategias tendentes a agilizar el flujo de información entre las áreas de oficinas centrales y las Vocalías del ramo de la estructura desconcentrada.</p> <p>Coordinar la elaboración del programa anual de visitas de seguimiento a las Vocalías de Capacitación Electoral y Educación Cívica de las Juntas Locales Ejecutivas, priorizando aquellas entidades cuyos distritos presenten problemáticas específicas en su funcionamiento.</p> <p>Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la Dirección, así como del Calendario Anual de Actividades.</p> <p>Diseñar instrumentos que contribuyan a simplificar los trabajos de evaluación de las actividades programáticas.</p> <p>Dar seguimiento a los acuerdos adoptados por los órganos de dirección del Instituto que involucren a las Juntas Locales y Distritales Ejecutivas.</p> <p>Coadyuvar con la Dirección Ejecutiva del Servicio Profesional Electoral en la evaluación del desempeño del personal de carrera adscrito a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Elaborar los informes que le solicite la superioridad.</p> <p>Desarrollar las demás funciones que le encomiende dentro del ámbito de su competencia, su superior jerárquico.</p>
4	Jefe de Departamento de Seguimiento de Programas (1ª, 2ª, 3ª y 4ª circunscripciones)	<p>Coordinar y controlar el desarrollo de las actividades del Departamento.</p> <p>Aplicar las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodología para organizar las tareas encomendadas al Departamento.</p> <p>Llevar a cabo visitas de seguimiento a las Juntas Locales Ejecutivas para</p>

		<p>conocer el avance en el cumplimiento de las actividades programáticas a cargo de las Vocalías del ramo.</p> <p>Aplicar los instrumentos de evaluación en las visitas a las Juntas Locales Ejecutivas y verificar que los lineamientos y criterios emitidos por las Direcciones de área de oficinas centrales se acaten puntualmente.</p> <p>Orientar a los Vocales del ramo de las Juntas Locales Ejecutivas en la ejecución de las actividades a su cargo, así como en la elaboración de informes, reportes y otros documentos que deriven de las mismas, cuidando que se observen los plazos fijados para su entrega.</p> <p>Revisar de manera objetiva las actividades realizadas por parte de los Vocales de Capacitación Electoral y Educación Cívica, y formular por escrito las observaciones que se desprendan de las verificaciones en campo, para su seguimiento y corrección por parte de la instancia correspondiente.</p> <p>Apoyar a las Vocalías del ramo, en su caso, en la gestión de asuntos relacionados con la ejecución de sus actividades.</p> <p>Apoyar en la recepción y análisis de la información remitida por las Vocalías de Capacitación Electoral y Educación Cívica.</p> <p>Participar en la elaboración del programa de actividades y del anteproyecto de presupuesto de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Elaborar los informes que le solicite la superioridad.</p> <p>Desarrollar las demás funciones que dentro de la esfera de su competencia le encomiende el superior jerárquico.</p>
1	Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	<p>Coordinar y controlar el desarrollo de las actividades del Departamento.</p> <p>Aplicar las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodología para organizar las tareas encomendadas al Departamento.</p> <p>Aplicar los criterios técnicos, lineamientos y metodologías que se establezcan para la instrumentación y seguimiento en la homogeneización de los sistemas de informática que implante la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Diseñar y desarrollar los sistemas de informática de la Dirección Ejecutiva y vigilar su adecuado funcionamiento.</p> <p>Capacitar a los usuarios de la Dirección Ejecutiva en el uso de los sistemas de informática, desarrollados en el Departamento de Desarrollo de Sistemas.</p> <p>Participar en el diseño y desarrollo de sistemas de informática para las Juntas Locales y Distritales Ejecutivas, que den seguimiento al proceso de integración de las mesas directivas de casilla de los procesos electorales federales.</p> <p>Integrar, de conformidad con la normatividad, la documentación técnica respectiva para el desarrollo de los sistemas o bases de datos.</p> <p>Mantener comunicación permanente con las áreas sustantivas de la Dirección Ejecutiva usuaria de los sistemas o bancos de datos, a fin de capacitarlos en el aprovechamiento óptimo de los mismos.</p> <p>Evaluar permanentemente la operación de los sistemas o bancos de datos de las Vocalías del ramo y, en su caso realizar la actualización correspondiente.</p> <p>Participar en la elaboración del programa de actividades y del anteproyecto de presupuesto de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Elaborar los informes que le solicite la superioridad.</p> <p>Desarrollar las demás funciones que dentro de la esfera de su competencia le encomiende el superior jerárquico.</p>
1	Jefe de Departamento de Servicios Computacionales	<p>Coordinar y controlar el desarrollo de las actividades del Departamento.</p> <p>Aplicar las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodología para organizar las tareas encomendadas al Departamento.</p> <p>Garantizar la integridad de los datos de la red informática de la Dirección Ejecutiva estableciendo procedimientos de control y resguardo en los distintos medios magnéticos.</p> <p>Generar las condiciones necesarias para el óptimo aprovechamiento de los recursos de la red informática, mediante la integración de los equipos de cómputo de todas las áreas de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>Implementar mecanismos de interacción electrónicos que permitan, comunicación ágil y oportuna con base en los envíos de información entre usuarios de la red a nivel central, local y distrital.</p> <p>Supervisar el mantenimiento del equipo, en coordinación con la Dirección de Recursos Materiales.</p>

		<p>Evaluar periódicamente los programas de trabajo en ejecución del área y presentar los informes de resultado correspondientes.</p> <p>Desarrollar y establecer medidas, para modernizar y simplificar los métodos y procesos de trabajo de su área.</p> <p>Participar en la elaboración del programa de actividades y del anteproyecto de presupuesto de la Dirección Ejecutiva</p> <p>Elaborar los informes que le solicite la superioridad.</p> <p>Desarrollar las demás funciones que dentro de la esfera de su competencia le encomiende el superior jerárquico.</p>
9	Técnico-Operativo	<p>Apoyan a los Jefes de Departamento en el análisis de datos, elaboración de documentos y lineamientos, visitas de supervisión, reportes de seguimiento y, en su caso, apoyo informático.</p>
3	Secretaria ¹¹⁷	<p>Apoyan a su superior jerárquico en labores de archivo, recepción y trámite de correspondencia, agenda, atención de llamadas telefónicas, control de papelería y apoyo logístico en reuniones de trabajo.</p>

- Conforman la población a estudiar un total de 20 personas, quienes de acuerdo a su plaza y puesto representan el marco muestral de esta investigación.

Cabe destacar que la movilidad del personal de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, ha llevado a la generación y/o ocupación de puestos vacantes. Dichos movimientos al momento de la fase de levantamiento de datos eran los siguientes:

- Renuncia al 31 de octubre de quien ocupaba el puesto de Director de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.
- Renuncia al 15 de noviembre de quien ocupó el cargo de chofer de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.
- Ocupación temporal de la vacante del puesto de Director de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, a partir del 1 de noviembre de 2007, por parte de quien ocupa la Subdirección de Apoyo Técnico.
- Derivado de lo anterior, queda vacante la Subdirección de Apoyo Técnico.
- Ocupación de la vacante de la Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación, a partir del 1 de noviembre de 2007, por personal perteneciente a otra área.
- Continuó vacante la plaza de Jefe de Departamento de Seguimiento de Programas (5ª Circunscripción).

¹¹⁷ Cabe aclarar que los puestos de dos secretarias si bien realizan las funciones arriba señaladas, el nivel o categoría en función del salario corresponde al de personal técnico.

4.2 Tipo de levantamiento de datos

Existen dos tipos de levantamiento de datos: censo y muestra. En el primer caso, el levantamiento de datos se realiza con todos los miembros que integran la población a estudiar. En el caso de la muestra, se estudia a una fracción de la población.

Dentro del levantamiento de datos por muestra existen dos tipos: la muestra probabilística y la muestra no probabilística. A continuación se definen sus características.

Las muestras probabilísticas, son designadas de esa forma porque son representativas de las características de la población a estudiar y permiten medir el tamaño de error en las predicciones. Por determinar el tamaño de la muestra se aplica una fórmula determinada. Existen tres tipos de muestra probabilística: 1) simple; 2) estratificada; y, 3) por racimos.

Las muestras no probabilísticas, son muestras no representativas de la población a estudiar, por lo que son mejor conocidas como intencionales o de criterios. Se utilizan con fines exploratorios. En este tipo de levantamiento de datos no se puede calcular el grado de error. Existen cuatro tipos de muestra no probabilística: 1) sujetos voluntarios; 2) expertos; 3) sujetos tipo; y, 4) cuota.

El tipo de levantamiento de datos que se aplicó en esta investigación fue un censo, es decir, a todos los miembros de la población. La selección de este tipo de levantamiento de datos se prefirió en función de que la población a encuestar era reducida y se localizaba físicamente en un solo lugar, lado norte del tercer piso del edificio "C" de las oficinas centrales del Instituto Federal Electoral, así como en un horario fijo que fue de las 09:00 a las 18:00 horas, con una hora para alimentos, de lunes a viernes.

4.3 Estrategia del levantamiento de datos

Para llevar a cabo el levantamiento de datos se diseñó la siguiente estrategia:

1. Se localizaría a cada uno de los encuestados en su lugar de trabajo. Primero se les explicaría el motivo de la encuesta y después se les entregaría el cuestionario para que lo contestaran en su lugar de trabajo, posteriormente se les recogería ya requisitado.
2. Esta actividad se realizaría del 3 al 14 de diciembre de 2007. En virtud de que en este periodo, la mayoría de los trabajadores de la Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación se encontraba de visita de supervisión en Baja California Sur y Guerrero, se iniciaría encuestando a quienes estuvieran presentes de dicha Subdirección y a los trabajadores de la Subdirección de Apoyo Técnico.
3. Para la aplicación de la encuesta, se imprimirían 20 cuestionarios que representa el número de la población a encuestar, los cuales se foliarían en orden consecutivo.

4.4 Reporte del levantamiento de datos

Los días 3, 6, 7 y 10 de diciembre se realizó el levantamiento de datos. Se aplicaron 19 cuestionarios en el lugar de trabajo de los encuestados durante el horario de oficina.

El 3 de diciembre en las instalaciones de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, se entregaron los cuestionarios con folios del 1 al 7, a igual número de trabajadores de la Subdirección de Seguimiento de Programas y Evaluación. No se entregó a todos miembros de esta subdirección, ya que como se señaló en el anterior apartado, se encontraban en visitas de supervisión de algunos distritos electorales del país.

En relación con los trabajadores de la Subdirección de Apoyo Técnico, en virtud de que la mayoría de estos se encontraban en curso el lunes, martes y miércoles, fue hasta el jueves 6 de diciembre por la mañana que se inició la aplicación de la encuesta a través de los cuestionarios con folios 8 y 9.

El viernes 7 de diciembre se continuó con la aplicación de los cuestionarios foliados con los números 10, 11, 12 y 13, con personal de ambas subdirecciones. Este último cuestionario fue anulado al no aceptar un trabajador concluir la encuesta, por lo que se continuó con la numeración de los folios a partir del cuestionario 14 que pasó a ser número 13.

El lunes 10 de diciembre se concluyó con la entrega de los cuestionarios foliados con los números 13 al 19, tanto al personal que se encontraba de visita de supervisión en algunos distritos electorales, como a quienes concluyeron el curso ya mencionado.

En total se aplicaron 19 cuestionarios que fueron realizados en las primeras horas de la jornada laboral y solamente el primer día, uno de estos debió ser aplicado en la tarde, debido a las cargas de trabajo de la persona a encuestar.

En el siguiente cuadro se describe por fecha, el número de cuestionarios aplicados:

Cuestionarios aplicados el 3 de diciembre	Cuestionarios aplicados el 6 de diciembre	Cuestionarios aplicados el 7 de diciembre	Cuestionarios aplicados el 10 de diciembre
No. de folio	No. de folio	No. de folio	No. de folio
001	008	010	014
002	009	011	015
003		012	016
004		013	017
005			018
006			019
007			

4.5 Método para el análisis de resultados

Concluido el levantamiento de datos de la encuesta, se procedió a vaciar la información para la lectura de los resultados. Este proceso se describe a continuación.

4.5.1 Vaciado de datos

Para el vaciado de los datos de la encuesta, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. En una hoja de cálculo Excel se nombró el archivo “BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls” (Anexo 1).
2. En la primera columna, se combinaron las filas 1 y 2 y se colocó el encabezado de “SUJETOS”.
3. En la primera columna a partir de la fila 3, se capturó el número sujeto por cuestionario aplicado (ejemplo: SUJETO 1, SUJETO 2, etcétera).
4. En las siguientes columnas correspondientes a la fila 1 se colocaron los encabezados, uno por cada reactivo (datos sociodemográficos, de conocimiento y opinión). Por cada encabezado se contempló en la fila 2, el número de celdas necesarias para registrar los encabezados de las opciones de cada reactivo (por ejemplo: A, B, C, D, E, en el caso de las preguntas de conocimiento ó 1, 2, 3, 4, 5, en el caso de las preguntas de opinión).
5. En los encabezados de los reactivos correspondientes a las variables sociodemográficas, se señaló el número de la pregunta y el concepto al que correspondió (ejemplo: 1. GÉNERO; 2. EDAD, etcétera).
6. En los encabezados de los reactivos de conocimiento y opinión, se colocó el número de la pregunta, el número de indicador de la tabla de operacionalización y una breve descripción de estos.
7. Para facilitar el vaciado físico de datos, se asignó a una columna si y a otra no, un color determinado. Asimismo, se llenaron todas las celdas vacías en este momento, con el dígito “0”.
8. Se procede al vaciado de los datos en el orden de los folios de los cuestionarios que corresponden a la ordenación de los sujetos por cada fila (SUJETO 1, SUJETO 2, etcétera), que sí concluyeron el llenado del cuestionario respectivo. En esta fase del vaciado se sustituyó cada número “0”, por el número “1” que representa el dato u opción de cada reactivo del cuestionario, de tal forma que en la celda en donde no hubo dato que registrar quedó el número “0”.
9. Concluido el vaciado de datos, en forma vertical se hicieron las sumatorias de cada una de las opciones registradas en las columnas. También se hizo la sumatoria de todas las opciones por reactivo y el resultado se captura en una columna/fila al límite del siguiente reactivo. Asimismo, se obtuvo el porcentaje que representa cada opción en relación con el total de sujetos que respondió cada reactivo. Para el mejor manejo de la base de datos, se sombreó con color la celda con los resultados de las

sumatorias y los porcentajes de cada reactivo. En el caso de los reactivos de conocimiento, la celda que corresponda a la sumatoria y porcentaje de la opción correcta se coloreó de un color diferente a los ya usados.

10. Las sumatorias y porcentajes obtenidos se utilizaron para detectar las frecuencias por indicador, así como para establecer el porcentaje de conocimiento y de opinión en sus distintos niveles (1, 2, 3, 4 y 5), respecto al clima organizacional, según las variables sociodemográficas de los encuestados.
11. Para presentar en tablas las frecuencias y porcentajes por indicador que se desarrollan en el apartado 4.6.1, se elaboraron en un archivo Word, tantas tablas como reactivos tuvo el cuestionario, con su respectivo encabezado que hace referencia al número y concepto del reactivo en la tabla de operacionalización. El formato de la tabla es el siguiente:

3.1.1 Género		
Opciones	Frec.	%
Femenino		
Masculino		
Total		

12. En la primera columna de cada una de las tablas se colocaron en filas las opciones del reactivo correspondiente (por ejemplo: en género las opciones son “femenino” y “masculino”). Asimismo, las filas de la segunda y tercera columnas se llenaron con los datos que resultaron de las sumatorias y porcentajes de cada opción por reactivo, que representan las frecuencias y porcentajes. En cada uno de estos rubros se colocó su propio encabezado (“Opciones”, “Frec.” y “%”).

4.5.2 Cruce de datos para obtener el conocimiento

Para realizar el cruce de los datos de la encuesta por reactivos de conocimiento, se siguió el siguiente procedimiento:

1. A partir de la base de datos general, se elaboraron y numeraron nueve archivos según el número de variables sociodemográficas mismos que corresponden al Anexo 2 de esta investigación. Los archivos son:

- (1)-Género-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (2)-Edad-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (3)-Escolaridad-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (4)-Antigüedad-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (5)-Puesto-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (6)-Rama-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (7)-Salario-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (8)-Preferencia Pol-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
 - (9)-Religión-BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.xls
2. En cada uno de estos nueve archivos, se hicieron subdivisiones en hojas de cálculo para obtener los porcentajes de los estratos de las variables sociodemográficas, resultados que se abordarán en el apartado 4.6.2 “Resultados de conocimiento por variables sociodemográficas”. Por ejemplo, en el caso del reactivo “género”, en la hoja de cálculo respectiva, se suprimieron los datos por fila de los sujetos con género “femenino” o “masculino”, para dejar los porcentajes por reactivo de los encuestados de cada género.
3. Con base en lo anterior, en cada hoja de cálculo se ubicaron los porcentajes correspondientes a los reactivos de conocimiento, según la variable. Estos resultados se colocaron en un formato de tabla en Word como la que se muestra, en la cual se registró en la primera columna las preguntas de conocimiento y sus opciones correctas y en las siguientes columnas los porcentajes que correspondieron a éstas en cada reactivo de conocimiento, con el encabezado “SI CONOCE”.

Tabla de conocimiento por género

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE	
	Fem.	Masc.
	%	%
13. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?		
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?		
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?		
Promedio		

4. Se hicieron tantas tablas como variables sociodemográficas tuvo la encuesta. Al finalizar el llenado de cada tabla se obtuvieron los promedios de conocimiento por variable sociodemográfica. La lectura de estos promedios se hizo a partir del promedio más alto y más bajo y se estableció la diferencia entre ambos, que representa el grado en que el conocimiento es determinado por cada variable sociodemográfica.

4.5.3 Cruce de datos para obtener la opinión

Para obtener la opinión a través del cruce de los datos de la encuesta según las variables sociodemográficas por reactivos de opinión, se siguieron los siguientes pasos:

1. Con base en los nueve archivos creados a partir de las variables sociodemográficas de la encuesta, se procedió a obtener la sumatoria de todas las opciones de los reactivos de opinión y los promedios respectivos, mediante fórmula en estos mismos archivos.
2. A continuación, se elaboró una tabla como la siguiente, en donde se pegaron los datos de los archivos en Excel de cada una de las variables sociodemográficas, es decir, los porcentajes por opción (1, 2, 3, 4 y 5), por cada uno de los reactivos de opinión.

Tabla de opinión por grupo de edad de 31 a 40 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?					
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?					
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?					
Promedio					

3. Asimismo, en cada una de las tablas se pegaron en la última fila los promedios de cada nivel.
4. La lectura de la opinión que se aborda en el apartado 4.6.3 “Resultados de opinión por variables sociodemográficas”, se hizo considerando los promedios más altos en

los respectivos parámetros (1 ó 2 ó 3 ó 4 ó 5), por cada estrato (ejemplo: por cada grupo de edad, el nivel con el promedio más alto).

4.6 Presentación y análisis de resultados

A continuación se presentan, en tablas de frecuencia y porcentaje, por indicador, los resultados de la encuesta y su análisis.

4.6.1 Resultados por frecuencia e indicador

Como se señaló en el apartado 4.4 “Reporte del levantamiento de datos”, en total se encuestaron a 19 trabajadores, de los cuales el 32% fueron mujeres y el 68% hombres.

3.1.1 Género		
Opciones	Frec.	%
Femenino	6	32%
Masculino	13	68%
Total	19	100

En relación con la edad de los encuestados, el porcentaje más alto se ubicó en el rango de edad de 31 a 40 años con 42% y el más bajo fue de 16% en los rangos de 21 a 30 y 51 o más años de edad, respectivamente.

3.2.1 Edad		
Opciones	Frec.	%
20 años o menos	0	0%
21-30 años	3	16%
31-40 años	8	42%
41-50 años	5	26%
51 años o más	3	16%
Total	19	100%

Sobre la escolaridad de los encuestados, el porcentaje más alto se ubicó en la opción de pasante de licenciatura, con 58%, y el porcentaje más bajo fue en la escolaridad posgrado, con 5%.

3.3.1 Escolaridad		
Opciones	Frec.	%
3er año de secundaria o menos	0	0%
Carrera técnica	3	16%
Preparatoria	2	11%
Pasante de licenciatura	11	58%
Titulado de licenciatura	2	11%
Posgrado	1	5%
Total	19	100%

El 42% de los encuestados tienen una antigüedad laboral de 5 a 8 años y el porcentaje más bajo fue de quienes dijeron tener entre 9 a 12 años de laborar en la DSPEyAT, con 5%.

3.4.1 Antigüedad laboral		
Opciones	Frec.	%
4 o menos años	4	21%
5 a 8 años	8	42%
9 a 12 años	1	5%
13 a 16 años	6	32%
más de 17 años	0	0%
Total	19	100%

En relación con el nivel del puesto, del total de encuestados, el porcentaje más alto se ubicó en el puesto de técnico operativo, con 58%. El porcentaje más bajo fue de 5%, que se ubicó en los puestos de secretaria, subdirector y director de área, respectivamente.

3.5.1 Puesto		
Opciones	Frec.	%
Secretaria	1	5%
Chofer	0	0%
Técnico operativo	11	58%
Jefe de departamento	5	26%
Subdirector	1	5%
Director de área	1	5%
Total	19	100%

En relación con la rama del puesto de los encuestados, es decir, si pertenecen a la rama administrativa o al servicio profesional electoral, el porcentaje más alto se ubicó en esta última opción, con el 53%.

3.6.1 Rama laboral		
Opciones	Frec.	%
Administrativa	9	47%
Servicio profesional electoral	10	53%
Total	19	100%

En la variable sociodemográfica ingreso salarial, el porcentaje más alto de los encuestados se colocó en el rango de \$5,000 a \$15,000, con 63%, y el porcentaje más bajo fue de 5%, en los rangos de salario de \$25,001 a \$35,000 y \$45,000 o más, respectivamente.

3.7.1 Ingreso salarial		
Opciones	Frec.	%
\$5,000 a \$15,000	12	63%
\$15,001 a \$25,000	5	26%
\$25,001 a \$35,000	1	5%
\$35,001 a \$45,000	0	0%
\$45,000 o más	1	5%
Total	19	100%

En relación con la variable relativa a la preferencia política, el porcentajes más alto de encuestados prefirieron la opción PAN, con 37% y el más bajo fue de 5% para la opción coalición Alianza por México.

3.8.1 Preferencia Política		
Opciones	Frec.	%
Ninguno	6	32%
PAN	7	37%
Nueva Alianza	0	0%
Coalición por el Bien de Todos	5	26%
Alternativa Socialdemócrata y Campesina	0	0%
Coalición Alianza por México	1	5%
Total	19	100%

Respecto a la religión de los encuestados, el porcentaje más alto lo obtuvo la opción religión católica con 84% y el restante 16% señaló no tener religión.

3.9.1 Religión		
Opciones	Frec.	%
Ninguna	3	16%
Católica	16	84%
Protestante o evangélica	0	0%
Budista	0	0%
Otra	0	0%
Total	19	100%

En relación con el conocimiento de los métodos de trabajo de la DSPEyAT, el 89% de los encuestados eligió la opción “c” y el restante 11% eligió la opción “a”.

1.1.3 Métodos de trabajo		
Opciones	Frec.	%
a) El sistema de gestión	2	11%
b) La evaluación del desempeño	0	0%
c) El seguimiento y/o apoyo técnico	17	89%
d) La planeación de recursos materiales	0	0%
e) La capacitación de recursos humanos	0	0%
Total	19	100%

Sobre conocer a qué acude el trabajador para la toma de decisiones en el trabajo, el porcentaje más alto de encuestados se ubicó en la opción “b” con un 63%, y el menor se colocó en la opción “e” con 16%.

1.1.6 A quién le corresponde la toma de decisiones		
Opciones	Frec.	%
a) Los Lineamientos	4	21%
b) El superior jerárquico inmediato	12	63%
c) El Coordinador Administrativo	0	0%
d) El Calendario Anual de Actividades	0	0%
e) La Ley Federal de Responsabilidades de los Funcionarios Públicos	3	16%
Total	19	100%

Respecto a la comunicación de instrucciones se tuvo en conocimiento lo siguiente: el porcentaje más alto de los encuestados eligió la opción “d” con 89%, mientras que el restante 11% eligió la opción “b”.

1.1.8 Comunicación descendente		
Opciones	Frec.	%
a) Por atenta nota	0	0%
b) Por correo electrónico	2	11%
c) Por informes trimestrales	0	0%
d) Personalmente o por correo electrónico	17	89%
e) Por acuerdo de la Junta General Ejecutiva	0	0%
Total	19	100%

En relación con el conocimiento de los encuestados sobre la comunicación hacia sus superiores, el porcentaje más alto fue de 63% en la opción “b” y el más bajo se ubicó en la opción “d” con 16%.

1.1.9 Comunicación ascendente		
Opciones	Frec.	%
a) Por oficio	0	0%
b) Personalmente	12	63%
c) Por atenta nota	0	0%
d) Por correo electrónico	3	16%
e) Todas las anteriores	4	21%
Total	19	100%

Respecto a la comunicación vertical, el porcentaje más alto de los encuestados (79%) eligió la opción “c”. El porcentaje más bajo fue de 5% y se ubicó en la opción “a”.

1.1.10 Comunicación vertical		
Opciones	Frec.	%
a) Por oficio	1	5%
b) Por atenta nota	0	0%
c) Personalmente	15	79%
d) Por vía telefónica	1	5%
e) Por mensajero institucional	2	11%
Total	19	100%

El conocimiento sobre el apoyo para la solución de problemas de trabajo, tiene el porcentaje más alto en la opción “c” elegida por el 84% de los encuestados y el 16% restante se ubicó en la opción “a”.

1.1.17 Solución a problemas de trabajo		
Opciones	Frec.	%
a) Nadie	3	16%
b) El Secretario Ejecutivo	0	0%
c) El superior jerárquico inmediato	16	84%
d) Los Vocales Ejecutivos Locales	0	0%
e) El Director Ejecutivo de Administración	0	0%
Total	19	100%

En relación con el apoyo que tuvieron los trabajadores por parte de sus superiores frente a problemas fuera del trabajo, el porcentaje de conocimiento más alto fue en la opción “b” con 95% y el restante 5% se ubicó opción “a”.

1.1.18 Solución a problemas fuera del trabajo		
Opciones	Frec.	%
a) Ninguno	1	5%
b) Comprensión	18	95%
c) Evaluar su desempeño	0	0%
d) Solicitarle concluir su trabajo	0	0%
e) Darle cargas extras de trabajo	0	0%
Total	19	100%

Sobre el conocimiento de la instancia que le corresponde tomar las decisiones en el área, el 89% de los encuestados eligió la opción “e” y el restante 11%, seleccionó la opción “c”.

1.1.19 Instancia que toma las decisiones		
Opciones	Frec.	%
a) La Coordinación Administrativa	0	0%
b) La Subdirección de Planeación	0	0%
c) La Dirección de Capacitación Electoral	2	11%
d) La Vocalía Local de Capacitación Electoral y Educación Cívica	0	0%
e) La Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica	17	89%
Total	19	100%

Respecto al conocimiento de para qué se estableció el flujo de información en el área, el porcentaje más alto se ubicó en la opción “d” con el 74%. El porcentaje más bajo se ubicó en las opciones “b” y “e”, con 5% respectivamente.

1.1.22 El flujo de información		
Opciones	Frec.	%
a) Los programas de educación cívica de la sociedad civil	3	16%
b) Los programas de las vocalías de organización electoral	1	5%
c) Los programas de capacitación a observadores electorales	0	0%
d) Los programas de las vocalías de capacitación electoral y educación cívica	14	74%
e) Los programas de difusión de las campañas de registro al padrón electoral y de actualización de datos	1	5%
Total	19	100%

El conocimiento sobre para qué se estableció el reparto de funciones en el área, tuvo su mayor porcentaje en la opción “d” con un 63%, mientras que las opciones “a” y “c”, alcanzaron los porcentajes más bajos, con 11%, respectivamente.

1.1.21 Reparto de funciones		
Opciones	Frec.	%
a) La planeación y presupuestación	2	11%
b) La administración de recursos humanos	3	16%
c) La integración de indicadores de evaluación	2	11%
d) La supervisión de programas y el apoyo informático	12	63%
e) La aprobación de las secciones de atención especial	0	0%
Total	19	100%

Respecto a la forma de tomar decisiones según la estructura del área, el conocimiento de los encuestados obtuvo el mayor porcentaje en la opción “e” con un 74% y el menor porcentaje, con el restante 26%, en la opción “d”.

1.1.20 La forma de tomar decisiones		
Opciones	Frec.	%
a) De la Secretaria al Director Ejecutivo al técnico	0	0%
b) Del operativo al Director Ejecutivo al Director de área	0	0%
c) Del Jefe de Departamento al Director Ejecutivo a la Secretaria	0	0%
d) Del Director de área al operativo al Subdirector al Jefe de Departamento	5	26%
e) Del Jefe de Departamento al Subdirector al Director de área al Director Ejecutivo	14	74%
Total	19	100%

En relación con el conocimiento de los encuestados sobre en qué normatividad se encuentran establecidas sus funciones, la opción “c” tuvo el más alto porcentaje con un 58%. El menor porcentaje se colocó en las opciones “a” y “e”, con 11%, respectivamente.

1.1.5 Funciones		
Opciones	Frec.	%
a) En el COFIPE	2	11%
b) En el Sistema ELEC	0	0%
c) En el Manual de Organización	11	58%
d) En el Calendario de Actividades	4	21%
e) En los acuerdos del Consejo General	2	11%
Total	19	100%

Respecto a la denominación de la normatividad que establece los derechos, obligaciones y sanciones de los trabajadores de la DSPEyAT, el conocimiento de los encuestados se ubicó en la opción “e” con el mayor porcentaje (84%). El menor porcentaje se colocó en la opción “a”, con el restante 16%.

1.1.7 Derechos, obligaciones y sanciones		
Opciones	Frec.	%
a) En el COFIPE	3	16%
b) En el Sistema ELEC	0	0%
c) En el Calendario de Actividades	0	0%
d) En el Programa de Educación Cívica	0	0%
e) En el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal	16	84%
Total	19	100%

En relación con la instancia mediante la cual se comunicaron los métodos de trabajo, la opción elegida por los encuestados con el mayor porcentaje fue la “b”, con 79%. El porcentaje más bajo fue de 5% en la opción “a”.

1.1.4 Comunicación de la forma de trabajo		
Opciones	Frec.	%
a) El Consejo Local	1	5%
b) El Consejo General	15	79%
c) El Congreso de la Unión	0	0%
d) La Junta Ejecutiva Local	3	16%
e) La Coordinación de Comunicación Social	0	0%
Total	19	100%

El conocimiento de los encuestados en relación con el tipo de incentivo laboral que se obtiene cuando se trabaja más del horario de oficina fue más alto en la opción “c” con un 58% y más bajo en la opción “d” con un 5%.

1.1.11 Incentivo para trabajar más		
Opciones	Frec.	%
a) Un día de salario	0	0%
b) Una promoción de nivel	0	0%
c) Un bono al final del año	11	58%
d) Un incremento al salario	1	5%
e) Una mejor evaluación del desempeño	7	37%
Total	19	100%

En relación con el conocimiento sobre la causa por la cual se establecen cargas extras de trabajo, los encuestados eligieron con el porcentaje más alto a la opción “b” con un 84%. El porcentaje más bajo fue de 5%, en las opciones “c”, “d” y “e”, respectivamente.

1.1.13 Trabajo extraordinario		
Opciones	Frec.	%
a) Cursos	0	0%
b) Año electoral	16	84%
c) Programa de formación	1	5%
d) Planeación de actividades	1	5%
e) Instrucción de otro compañero	1	5%
Total	19	100%

El conocimiento de los encuestados en relación con la causa por la cual no se cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, tuvo su porcentaje más alto en la opción “e” con el 47% y le sigue en importancia de elección, la opción “a”, con 42%. El porcentaje más bajo se ubicó en la opción “c”, con 11%.

1.1.12 Incumplimiento del trabajo		
Opciones	Frec.	%
a) No existe	8	42%
b) Pertenecer al sindicato	0	0%
c) Recibir el pago de viáticos y pasajes	2	11%
d) Emitir opinión en contra de partidos políticos	0	0%
e) Tener otro empleo o comisión, sin autorización	9	47%
Total	19	100%

En relación con el conocimiento de los encuestados sobre las promociones de nivel, se la opción “d” obtuvo el mayor porcentaje con 95%. El restante 5%, se colocó en la opción “c”.

1.1.15 Promociones en el trabajo		
Opciones	Frec.	%
a) El acuerdo de los partidos políticos	0	0%
b) La aprobación de los consejos locales	0	0%
c) Obtener altas calificaciones en la entrevista	1	5%
d) La rama del puesto (Servicio o Administrativo)	18	95%
e) La decisión del Coordinador Administrativo	0	0%
Total	19	100%

Respecto a qué se considera para aprobar los incrementos salariales, el nivel de conocimiento fue más alto en la opción “b” con un 89% y más bajo en las opciones “a” y “d”, con 5%, respectivamente.

1.1.16 Incremento salarial		
Opciones	Frec.	%
a) El tope de gastos de campaña	1	5%
b) El índice inflacionario actualizado	17	89%
c) Los resultados del concurso público	0	0%
d) La aprobación de nuevos partidos políticos	1	5%
e) El financiamiento público a las agrupaciones políticas nacionales	0	0%
Total	19	100%

Sobre la pregunta relativa a qué instancia le corresponde aprobar los incrementos salariales, el conocimiento de los encuestados tuvo el mayor porcentaje en la opción “a”, con 68%. El porcentaje más bajo fue de 16%, que se ubicó respectivamente, en las opciones “c” y “e”.

1.1.14 Aprobación de los salarios y beneficios sociales		
Opciones	Frec.	%
a) El Consejo General	13	68%
b) Los partidos políticos	0	0%
c) El superior jerárquico	3	16%
d) Las agrupaciones políticas	0	0%
e) El Director Ejecutivo de Administración	3	16%
Total	19	100%

En relación con el conocimiento sobre algunos de los principios rectores de la institución, la opción “e” alcanzó el mayor porcentaje (84%). El menor porcentaje fue de 5% y se ubicó en la opción “c”.

1.1.1 Principios rectores		
Opciones	Frec.	%
a) Equidad y legalidad	2	11%
b) Autonomía y calidad	0	0%
c) Pluralidad y transparencia	1	5%
d) Institucionalidad y servicio	0	0%
e) Imparcialidad y objetividad	16	84%
Total	19	100%

El conocimiento de los encuestados sobre la instancia que estableció los principios rectores, tuvo su porcentaje más alto en la opción “d” con un 74% y más bajo en la opción “b”, con el restante 26%.

1.1.2 Instancia que definió los principios rectores		
Opciones	Frec.	%
a) El Consejo Distrital	0	0%
b) El Consejo General	5	26%
c) El Director Ejecutivo	0	0%
d) El Congreso de la Unión	14	74%
e) La Junta Ejecutiva Local	0	0%
Total	19	100%

En relación con la opinión de los encuestados sobre la eficiencia en la toma de decisiones del trabajador, la escala estimativa con los mayores porcentajes se ubicó en los parámetros 4 y 5, con 47% y 32%, respectivamente.

2.1.5 Eficiencia en la toma de decisiones del trabajador		
Opciones	Frec.	%
1	1	5%
2	1	5%
3	2	11%
4	9	47%
5	6	32%
Total	19	100%

Respecto a la opinión sobre la efectividad en la toma de decisiones del empleado sobre su trabajo, los porcentajes más altos se ubicaron en los parámetros 4 y 5, con 42% y 37%, respectivamente.

2.1.6 Efectividad en la toma de decisiones del trabajador		
Opciones	Frec.	%
1	1	5%
2	1	5%
3	2	11%
4	8	42%
5	7	37%
Total	19	100%

La opinión de los encuestados en relación con la oportunidad con que se le comunican las instrucciones sobre su trabajo, concentró el mayor porcentaje en el parámetros 3, con 37%. Sin embargo, los parámetros 4 y 5, también alcanzaron porcentajes representativo, 26% y 21%, respectivamente.

2.1.8 Oportunidad en la comunicación de instrucciones		
Opciones	Frec.	%
1	1	5%
2	2	11%
3	7	37%
4	5	26%
5	4	21%
Total	19	100%

Respecto a la utilidad de comunicarse sobre su trabajo con sus compañeros del mismo nivel jerárquico, la opinión de los encuestados fue más alta en el nivel 5 con un 53%. Le sigue en orden de importancia el nivel 4, que alcanzó el 37%. Los más bajos fueron los parámetros 2 y 3, con porcentajes de 5%, respectivamente.

2.1.10 Utilidad de la comunicación con iguales		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	1	5%
3	1	5%
4	7	37%
5	10	53%
Total	19	100%

En opinión de los encuestados, la eficiencia en la comunicación hacia sus superiores jerárquicos, obtuvo el mayor porcentaje en el nivel estimativo 4, con 58% y el restante 42% opinó en el parámetro 5.

2.1.9 Eficiencia de su comunicación hacia el superior		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	11	58%
5	8	42%
Total	19	100%

En cuanto a la oportunidad con que recibió apoyo de sus superiores en problemas relacionados con el trabajo, el mayor porcentaje de los encuestados prefirió el parámetro de 4, con 42%. Asimismo, los niveles estimativos 3 y 5, fueron elegidos por un 26%, respectivamente.

2.1.17 Oportunidad con que su superior lo apoya en el trabajo		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	1	5%
3	5	26%
4	8	42%
5	5	26%
Total	19	100%

En relación con la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, la opinión de los encuestados se ubicó mayoritariamente en los niveles 3 y 4, con 47% y 42%, respectivamente.

2.1.4 Eficiencia para comunicar los métodos de trabajo		
Opciones	Frec.	%
1	1	5%
2	0	0%
3	9	47%
4	8	42%
5	1	5%
Total	19	100%

La opinión de los encuestados respecto de la eficiencia del área en la toma de decisiones, alcanzó el porcentaje más alto en el nivel de 4, con 47%. Le sigue en orden de importancia el nivel estimativo 3, que fue elegido por el 37% de los encuestados.

2.1.19 Eficiencia en la toma de decisiones en el área		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	1	5%
3	7	37%
4	9	47%
5	2	11%
Total	19	100%

Sobre la eficiencia con que se cumplen los programas a partir de la toma de decisiones, el mayor porcentaje recayó en el nivel de opinión 4, con un 42%, le sigue en orden de importancia, el parámetro 3 que obtuvo un porcentaje de 32%. El porcentaje más bajo lo obtuvo el parámetro 2 de opinión, con 5%.

2.1.20 Eficiencia con que se cumplen los programas, a partir de la toma de decisiones		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	1	5%
3	6	32%
4	8	42%
5	4	21%
Total	19	100%

La opinión de los encuestados respecto de la eficiencia en el reparto de funciones en el área en relación con las cargas de trabajo, tuvo el porcentaje más alto en el nivel estimativo de 3, con el 42%. Le sigue en orden de importancia, el parámetro 4, que obtuvo el 32% de preferencia de los encuestados.

2.1.21 Eficiencia en el reparto de funciones		
Opciones	Frec.	%
1	1	5%
2	1	5%
3	8	42%
4	6	32%
5	3	16%
Total	19	100%

Respecto de la eficiencia del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, los porcentajes más altos se ubicaron en los parámetros 4 y 5, con 42% y 32%, respectivamente. El porcentaje más bajo fue de 11% y recayó en el parámetro 2.

2.1.22 Eficiencia en el flujo de información hacia el superior		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	2	11%
3	3	16%
4	8	42%
5	6	32%
Total	19	100%

La opinión de los encuestados sobre la eficacia con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, tuvo su porcentaje más alto en el nivel 4 con 58%. El porcentaje más bajo fue de 16% y se ubicó en el parámetro 3.

2.1.12 Eficacia con que cumple con su trabajo		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	0	0%
3	3	16%
4	11	58%
5	5	26%
Total	19	100%

En relación con la eficiencia en la asignación de las cargas extras de trabajo, la opinión de los encuestados fue más alta en el parámetro 4 con 47%. El porcentaje más bajo fue de 11% en el nivel estimativo 2.

2.1.13 Eficiencia en la asignación de las cargas extras		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	2	11%
3	4	21%
4	9	47%
5	4	21%
Total	19	100%

En opinión de los encuestados la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, obtuvo niveles estimativos de 4 y 5, al obtener cada uno 47%. El porcentaje más bajo fue de 5% para el parámetro 3.

2.1.18 Oportunidad de su superior para apoyarlo		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	5%
4	9	47%
5	9	47%
Total	19	100%

En relación con la eficiencia del área respecto de sus funciones, la opinión de los encuestados fue más alta en el nivel 4 con 53%. Le siguen los parámetros 3 y 5, elegidos por el 21% y 26%, respectivamente.

2.1.3 Eficiencia del área		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	0	0%
3	4	21%
4	10	53%
5	5	26%
Total	19	100%

El 32% de los encuestados, opinó en 5 respecto a la utilidad de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más. Le siguen en orden de importancia, los parámetros 3 y 4, con 26% y 21%, respectivamente.

2.1.11 Utilidad de una mejor evaluación del desempeño		
Opciones	Frec.	%
1	3	16%
2	1	5%
3	5	26%
4	4	21%
5	6	32%
Total	19	100%

Sobre la equidad del salario con las funciones que desarrolla, el nivel estimativo 4 obtuvo el mayor porcentaje, con 42%. Asimismo, el 26% de los encuestados eligió el nivel de opinión 4.

2.1.14 Equidad del salario		
Opciones	Frec.	%
1	1	5%
2	2	11%
3	3	16%
4	8	42%
5	5	26%
Total	19	100%

Respecto de la equidad con que se dan las promociones de nivel en la DSPEyAT, el 37% de los encuestados ubicó su opinión en el nivel estimativo 3. En segundo lugar el 21% de los encuestados eligió el parámetro 1.

2.1.15 Equidad en las promociones de nivel		
Opciones	Frec.	%
1	4	21%
2	2	11%
3	7	37%
4	3	16%
5	3	16%
Total	19	100%

La opinión de los encuestados sobre la equidad en los incrementos salariales, tuvo el más alto porcentaje en el nivel estimativo 3, con 53%. En orden de importancia les sigue el 32% de los encuestados que eligió el parámetro 1.

2.1.16 Equidad en los incrementos al salario		
Opciones	Frec.	%
1	6	32%
2	2	11%
3	10	53%
4	0	0%
5	1	5%
Total	19	100%

En relación con el cumplimiento de los derechos, obligaciones y sanciones, la opinión de los encuestados se ubicó con el mayor porcentaje en el parámetro 4, con 42%. Le sigue en orden de importancia, el nivel de opinión 3 que fue seleccionado por el 26% de los encuestados.

2.1.7 Cumplimiento de la normatividad laboral		
Opciones	Frec.	%
1	3	16%
2	2	11%
3	5	26%
4	8	42%
5	1	5%
Total	19	100%

En opinión de los encuestados, la eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE, tiene el mayor porcentaje en el nivel 4 con 47%. Le sigue en orden de importancia el nivel de opinión 3, con 37%. El porcentaje más bajo, de 5%, fue para el parámetro de opinión 5.

2.1.2 Eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	2	11%
3	7	37%
4	9	47%
5	1	5%
Total	19	100%

La opinión de los encuestados sobre la autonomía del IFE en función de sus principios rectores, obtuvo el más alto porcentaje en el nivel 4, con 42%. Le sigue en orden de importancia el parámetro 3 de opinión, con 37%.

2.1.1 Autonomía de la institución		
Opciones	Frec.	%
1	0	0%
2	2	11%
3	7	37%
4	8	42%
5	2	11%
Total	19	100%

4.6.2 Resultados de conocimiento por variables sociodemográficas

En relación con el conocimiento sobre el clima organizacional según el género de los encuestados, el grupo de género masculino tiene el promedio más alto con 73.82%, mientras que el grupo de género femenino alcanzó un conocimiento en promedio de 70.45%. Es decir, el género determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 3.37%.

Tabla de conocimiento por género

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE	
	Fem.	Masc.
	%	%
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	67	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	100	46
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	100	85
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	67	62
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	83	77
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	83	85
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	92
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	83	92
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	67	77
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	50	69
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	67	77
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	50	62
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	67	92
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	83	77
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	83	46
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	83	85
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	33	54
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	100	92
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	17	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	67	69
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	50	100
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	50	85
Promedio	70.45	73.82

El conocimiento del clima organizacional según la edad de los encuestados tiene el promedio más alto en el grupo de edad de 51 años o más con 77.36%, mientras que el grupo de edad en el rango de 21 a 30 años, tiene el promedio más bajo con 65.18%. Es decir, la edad determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 12.18%.

Tabla de conocimiento por grupo de edad

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE			
	21-30	31-40	41-50	51 o más
	%	%	%	%
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	100	75	100	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	67	75	60	33
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	100	88	100	67
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	100	63	60	33
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	100	88	40	100
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	67	100	60	100
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	100	80	100
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	33	100	100	100
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	33	88	60	100
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	67	75	40	67
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	100	50	80	100
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	0	50	80	100
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	100	75	100	67
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	67	75	1000	67
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	33	50	80	67
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	67	88	80	100
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	0	50	60	67
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	100	88	100	100
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	33	0	0	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	67	50	80	100
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	67	88	100	67
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	33	75	100	67
Promedio	65.18	72.32	75.45	77.36

En relación con el conocimiento del clima organizacional según la escolaridad de los encuestados, el promedio más alto se ubicó en la escolaridad titulado de licenciatura con 77.27% y el promedio más bajo se alcanzó en la escolaridad carrera técnica, con 59.14%. En suma, la escolaridad determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 18.13%.

Tabla de conocimiento por escolaridad

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE				
	Carrera Técnica	Preparatoria	Pasante Lic.	Titulado Lic.	Posgrado
	%	%	%	%	%
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	67	100	91	100	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	100	100	55	0	100
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	67	100	91	100	100
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	67	100	73	0	0
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	100	50	82	50	100
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	100	50	82	100	100
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	50	100	100	100
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	100	100	82	100	100
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	67	50	82	50	100
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	67	0	64	100	100
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	33	50	82	100	100
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	0	50	64	100	100
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	33	100	100	100	0
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	67	100	73	100	100
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	33	50	64	50	100
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	100	50	82	100	100
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	0	0	64	100	0
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	67	100	100	100	100
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	0	0	9	0	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	33	100	73	50	100
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	67	100	91	100	0
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	33	100	82	100	0
Promedio	59.14	68.18	76.63	77.27	72.73

El conocimiento sobre el clima organizacional en función de la antigüedad de los encuestados, tiene el promedio más alto en el rango de antigüedad de 5 a 8 años con 75.22%, mientras que el más bajo se ubicó en el rango de antigüedad de 9 a 12 años con 63.64%. Es decir, la antigüedad laboral determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 11.78%.

Tabla de conocimiento por antigüedad laboral

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE			
	4 años o menos	5 a 8 años	9 a 12 años	13 a 16 años
	%	%	%	%
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	75	100	100	83
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	75	50	100	67
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	100	88	100	83
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	75	63	100	50
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	75	75	100	83
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	100	88	0	83
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	100	0	100
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	75	88	100	100
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	25	75	100	100
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	25	88	0	67
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	75	88	0	67
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	25	63	100	67
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	75	88	100	83
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	75	75	100	83
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	75	50	0	67
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	100	75	0	100
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	25	63	0	50
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	100	100	100	83
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	25	0	0	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	75	75	100	50
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	50	88	100	100
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	50	75	100	83
Promedio	67.05	75.22	63.64	74.95

En relación con el conocimiento sobre el clima organizacional según el nivel del puesto de los encuestados, el promedio más alto con 86.36%, se ubicó en el puesto de director de área, mientras que el promedio más bajo fue de 54.55% en el puesto de secretaria. Es decir, el nivel del puesto determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 31.81%.

Tabla de conocimiento por puesto

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE				
	Secretaria	Técnico	Jefe de Depto.	Subdirector	Director
	%	%	%	%	
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	0	91	100	100	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	100	82	20	0	100
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	100	82	100	100	100
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	100	82	20	100	0
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	100	91	60	100	0
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	100	85	80	100	100
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	91	100	100	100
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	100	82	100	100	100
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	0	73	80	100	100
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	0	64	60	100	100
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	0	73	100	0	100
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	0	36	100	100	100
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	0	82	100	100	100
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	100	73	100	0	100
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	100	36	84	100	100
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	100	73	100	100	100
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	0	18	100	100	100
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	100	91	100	100	100
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	0	9	0	0	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	100	64	80	0	100
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	0	82	100	100	100
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	0	64	100	100	100
Promedio	54.55	69.27	81.09	77.27	86.36

Los encuestados pertenecientes al servicio profesional electoral mostraron un conocimiento del clima organizacional en promedio más alto con 78.18%, mientras que el promedio más bajo se agrupó en el estrato de la rama administrativa. Es decir, la rama laboral determina el conocimiento sobre el clima organizacional con un 11.36% de diferencia.

Tabla de conocimiento por rama laboral

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE	
	Adminis- trativa	Servicio Profesional Electoral
	%	%
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	78	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	89	40
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	89	90
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	78	50
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	89	70
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	100	70
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	90
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	78	100
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	56	90
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	56	70
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	67	80
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	22	90
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	67	100
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	78	80
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	56	60
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	89	80
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	11	80
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	89	100
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	11	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	56	80
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	67	100
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	44	100
Promedio	66.82	78.18

El conocimiento del clima organizacional según el salario de los encuestados tiene el promedio más alto en el grupo con ingreso salarial de más de \$45,000 con 86.36%, mientras que el estrato ubicado en el rango salarial de \$5,000 a \$15,000, tiene el promedio más bajo con 67.77%. Es decir, el ingreso salarial determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 18.59%.

Tabla de conocimiento por ingreso salarial

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE			
	\$5,000 a \$15,000	\$15,001 a \$25,000	\$25,001 a \$35,000	Más de \$45,000
	%	%	%	%
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	83	100	100	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	83	20	0	100
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	83	100	100	100
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	83	20	100	0
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	92	60	100	0
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	83	80	100	100
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	92	100	100	100
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	83	100	100	100
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	67	80	100	100
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	58	60	100	100
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	67	100	0	100
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	33	100	0	100
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	75	100	100	100
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	75	100	0	100
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	42	80	100	100
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	75	100	100	100
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	17	100	100	100
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	92	100	100	100
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	8	0	0	0
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	67	80	0	100
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	75	100	100	100
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	58	100	100	100
Promedio	67.77	80.91	72.73	86.36

En relación con el conocimiento del clima organizacional según la preferencia política de los encuestados, el promedio más alto se ubicó en la opción coalición por el Bien de Todos con 81.82% y el promedio más bajo se alcanzó en la opción coalición Alianza por México, con 59.09%. En suma, la preferencia política determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 22.73%.

Tabla de conocimiento por preferencia política

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE			
	Ninguna	PAN	Coalición por el Bien de Todos	Coalic. Alianza por México
	%	%	%	
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	83	86	100	100
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	67	71	40	100
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	67	100	100	100
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	67	57	60	100
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	83	71	80	100
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	67	86	100	100
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	83	100	100	100
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	100	86	100	0
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	83	57	100	0
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	50	86	60	0
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	67	71	80	100
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	67	43	80	0
22. ¿En cuál normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	67	86	100	100
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	83	86	80	0
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	50	57	60	100
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	83	86	80	100
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	50	14	100	0
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	83	100	100	100
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	0	0	0	100
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	83	57	80	0
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	83	86	100	0
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	67	71	100	0
Promedio	69.68	70.77	81.82	59.09

El conocimiento del clima organizacional según la religión de los encuestados muestra el promedio más alto de conocimiento entre quienes dijeron no tener ninguna con 78.86%, mientras que la opción religión católica, tiene el promedio más bajo con 71.64%. Es decir, tener o no religión determina el conocimiento sobre el clima organizacional con una diferencia de 7.22%.

Tabla de conocimiento por religión

Reactivos de conocimiento	SI CONOCE	
	Ninguna %	Católica %
10. ¿Los métodos del trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?	100	88
11. ¿Para tomar decisiones que tienen que ver con su trabajo y funciones, usted regularmente acude a?	33	69
12. ¿La forma en que su superior jerárquico le comunica las instrucciones para que usted realice su trabajo, es?	100	88
13. ¿La comunicación de usted sobre su trabajo con su superior jerárquico, es?	100	56
14. ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?	67	81
15. ¿Para solucionar los problemas relacionados con su trabajo, usted ha sido apoyado por?	100	81
16. ¿Frente a problemas familiares que usted tuvo, el apoyo de su superior ha sido?	100	94
17. ¿La máxima instancia a la que le corresponde tomar las decisiones sobre el trabajo de su área, es?	100	88
18. ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?	67	75
19. ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?	33	69
20. ¿Según la línea de mando en la estructura a la que pertenece su área, la secuencia jerárquica para tomar decisiones, es?	67	75
21. ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?	67	56
22. ¿En qué normatividad están establecidos sus derechos, obligaciones y sanciones?	100	81
23. ¿A través de que instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?	67	81
24. ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?	100	50
25. ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?	100	81
26. ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?	67	44
27. ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?	100	94
28. ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?	0	6
29. ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?	67	69
30. ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?	100	81
31. ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?	100	69
Promedio	78.86	71.64

4.6.3 Resultados de opinión por variables sociodemográficas

La opinión sobre el clima organización según el género, tiene el promedio más alto en el parámetro 4, con 50% y 34.95%, en los géneros femenino y masculino, respectivamente.

Tabla de opinión por género femenino

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	17%	33%	33%	17%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	17%	17%	50%	17%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	17%	0%	50%	33%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	17%	0%	67%	17%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	83%	17%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	17%	0%	67%	17%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	17%	0%	33%	50%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	17%	33%	50%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	17%	33%	50%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	17%	17%	17%	50%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	33%	50%	17%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	17%	83%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	33%	0%	67%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	33%	67%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	33%	0%	17%	33%	17%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	17%	17%	67%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	33%	17%	17%	33%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	33%	17%	50%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	33%	17%	33%	17%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	17%	33%	50%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	17%	33%	50%	0%
Promedio	6.82	12.14	21.95	50	9.09

Tabla de opinión por género masculino

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	8%	0%	0%	54%	38%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	8%	0%	8%	38%	46%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	15%	31%	23%	31%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	8%	23%	69%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	46%	54%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	38%	31%	31%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	54%	38%	8%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	38%	46%	15%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	31%	38%	31%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	54%	23%	23%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	15%	8%	38%	38%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	15%	46%	38%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	31%	38%	31%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	8%	54%	38%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	15%	46%	38%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	8%	8%	31%	15%	38%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	8%	8%	15%	31%	38%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	15%	8%	46%	8%	23%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	31%	8%	54%	0%	8%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	23%	0%	31%	46%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	8%	38%	46%	8%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	8%	38%	38%	15%
Promedio	4.55	3.50	26.91	34.95	30.09

La opinión de los encuestados por grupo de edad, respecto al clima organizacional es de parámetro 4 en los rangos de edad de 21 a 30 años, con 42.41%; de 31 a 40 años con 46.05%, y de 41 a 50 años con 37.27%. El parámetro 5, se ubicó con el porcentaje más alto en el rango de edad de 51 años o más, con 31.82%.

Tabla de opinión por grupo de edad de 21 a 30 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	0%	67%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	67%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	67%	0%	33%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	33%	0%	67%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	33%	33%	33%	0%
Promedio	1.5	1.5	24.23	42.4	30.32

Tabla de opinión por grupo de edad de 31 a 40 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	13%	50%	38%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	25%	38%	38%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	13%	63%	13%	13%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	88%	13%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	38%	63%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	75%	25%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	13%	50%	38%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	13%	25%	63%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	25%	63%	13%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	13%	25%	50%	13%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	13%	50%	38%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	13%	88%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	13%	0%	25%	38%	25%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	13%	13%	0%	50%	25%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	13%	13%	25%	38%	13%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	25%	25%	50%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	25%	0%	38%	25%	13%
52. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	13%	50%	38%	0%
Promedio	4.00	5.14	31.82	46.05	13.09

Tabla de opinión por grupo de edad de 41 a 50 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	20%	0%	20%	40%	20%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	20%	0%	0%	60%	20%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	20%	0%	40%	40%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	20%	20%	60%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	60%	40%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	20%	20%	60%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	20%	0%	0%	20%	60%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	40%	0%	40%	0%	20%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	20%	0%	80%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	20%	20%	40%	20%	0%
52. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	40%	20%	40%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
Promedio	6.36	3.64	21.82	37.27	30.91

Tabla de opinión por grupo de edad de 51 años o más

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	33%	0%	33%	33%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	33%	0%	0%	67%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	33%	33%	33%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	33%	0%	0%	67%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	33%	0%	33%	33%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	33%	33%	0%	33%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	33%	33%	33%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	33%	0%	33%	0%	33%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	33%	33%	0%	33%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	33%	0%	33%	33%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	67%	0%	33%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	33%	33%	33%	0%	0%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	33%	0%	33%	33%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	33%	33%	0%	0%	33%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	67%	0%	0%	0%	33%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	33%	0%	67%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
Promedio	10.59	18.18	15.14	24.23	31.82

En el caso de la opinión sobre el clima organizacional según la escolaridad de los encuestados, el 43.95% con escolaridad técnica, opinaron en 4. El 47.73% con escolaridad preparatoria opinaron en 5. Los de escolaridad pasante de licenciatura y titulado de licenciatura, opinaron en parámetro 4, en 40.09% y 56.82%, respectivamente. A su vez, el 31.82% de los encuestados con escolaridad posgrado, opinaron en nivel 2.

Tabla de opinión por escolaridad técnica

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	67%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	33%	67%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	33%	67%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	67%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	33%	0%	67%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
46. ¿En su opinión, la eficiencia del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	33%	0%	67%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	33%	67%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	67%	33%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	33%	0%	67%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	33%	67%	0%	0%
Promedio	1.50	9.09	31.82	43.95	13.64

Tabla de opinión por escolaridad preparatoria

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	50%	0%	0%	50%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	50%	0%	0%	50%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	50%	0%	50%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	50%	0%	50%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	50%	0%	50%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	50%	0%	50%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	50%	0%	50%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	50%	50%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	50%	0%	50%
Promedio	11.36	2.27	18.18	20.45	47.73

Tabla de opinión por escolaridad pasante de licenciatura

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	9%	55%	36%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	9%	45%	45%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	18%	36%	36%	9%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	36%	64%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	55%	45%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	9%	27%	27%	36%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	55%	45%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	36%	45%	18%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	36%	45%	18%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	9%	45%	36%	9%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	9%	18%	27%	45%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	18%	55%	27%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	9%	27%	45%	18%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	9%	45%	45%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	27%	45%	27%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	18%	9%	36%	9%	27%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	9%	9%	18%	36%	27%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	18%	9%	27%	18%	27%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	36%	0%	55%	0%	9%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	9%	9%	0%	73%	9%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	9%	36%	45%	9%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	9%	27%	55%	9%
Promedio	4.14	4.95	25.23	40.09	25.64

Tabla de opinión por escolaridad titulado de licenciatura

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	100%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
Promedio	0.00	0.00	31.82	56.82	11.36

Tabla de opinión por escolaridad posgrado

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	100%	0%	0%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
Promedio	27.27	31.82	9.09	27.27	4.55

En relación con la opinión de los encuestados según su antigüedad laboral, los resultados obtenidos fueron: el 39.77% de quienes tienen 4 años o menos de antigüedad opinaron en parámetro 4. También opinaron en el mismo parámetro, el 37.50% de los encuestados con 5 a 8 años de antigüedad y el 43.18% de quienes tienen de 13 a 16 años de antigüedad. Con relación a quienes tienen de 9 a 12 años de antigüedad, opinaron en 4 y 5, el 36.36%, respectivamente.

Tabla de opinión por antigüedad laboral de 4 años o menos

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	25%	0%	25%	25%	25%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	25%	0%	25%	25%	25%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	25%	25%	50%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	25%	50%	25%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	25%	25%	50%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	25%	50%	25%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	25%	75%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	25%	50%	25%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	25%	25%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	75%	25%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	25%	50%	25%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	75%	25%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	25%	75%
46. ¿En su opinión, la eficiencia del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	75%	25%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	25%	0%	25%	50%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	25%	50%	25%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	25%	25%	50%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	25%	0%	50%	25%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	75%	25%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	25%	50%	25%	0%
Promedio	4.55	4.55	25.00	39.77	26.14

Tabla de opinión por antigüedad laboral de 5 a 8 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	13%	0%	50%	38%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	13%	13%	38%	38%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	13%	25%	25%	25%	13%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	13%	0%	38%	50%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	75%	25%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	38%	50%	13%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	13%	0%	63%	25%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	13%	38%	50%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	13%	38%	38%	13%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	13%	13%	63%	13%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	13%	38%	25%	25%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	13%	63%	25%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	25%	50%	13%	13%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	13%	50%	38%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	25%	50%	25%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	25%	13%	38%	13%	13%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	13%	13%	13%	38%	25%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	25%	13%	38%	13%	13%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	63%	0%	38%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	13%	13%	13%	50%	13%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	38%	63%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
Promedio	7.95	8.55	29.00	37.50	17.05

Tabla de opinión por antigüedad laboral de 9 a 12 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	100%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
Promedio	4.55	4.55	18.18	36.36	36.36

Tabla de opinión por antigüedad laboral de 13 a 16 años

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	17%	50%	33%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	17%	17%	33%	33%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	33%	50%	17%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	17%	67%	17%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	17%	0%	33%	50%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	17%	50%	33%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	33%	50%	17%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	17%	0%	33%	17%	33%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	17%	67%	17%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	17%	0%	33%	17%	33%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	17%	67%	0%	17%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	17%	17%	17%	50%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	17%	17%	50%	17%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	17%	17%	50%	17%
Promedio	2.27	4.55	21.95	43.18	28.05

En relación con la opinión de los encuestados respecto al clima organizacional según el puesto que ocupan, opinaron en parámetro 4, el 59.09% del puesto secretaria, el 38.86% de técnicos operativos, el 40.91% de los jefes de departamento encuestados y el 54.55% con puesto de director de área. Por su parte, el 63.64% de puesto subdirector opinó en nivel 3.

Tabla de opinión por puesto secretaria

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	100%	0%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
Promedio	0.00	13.64	27.27	59.09	0.00

Tabla de opinión por puesto técnico operativo

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	9%	9%	0%	45%	36%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	9%	9%	0%	45%	36%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	9%	9%	27%	27%	27%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	9%	9%	27%	55%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	45%	55%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	27%	45%	27%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	9%	0%	45%	36%	9%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	9%	36%	55%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	9%	27%	36%	27%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	9%	9%	36%	27%	18%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	18%	18%	36%	27%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	64%	36%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	18%	9%	45%	27%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	45%	55%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	9%	55%	36%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	9%	9%	36%	9%	36%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	9%	18%	55%	18%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	18%	9%	55%	18%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	45%	9%	45%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	18%	9%	18%	45%	9%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	9%	36%	55%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	18%	36%	36%	9%
Promedio	6.18	7.86	22.32	38.86	24.77

Tabla de opinión por puesto jefe de departamento

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	60%	40%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	60%	40%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	20%	20%	20%	40%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	60%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	40%	20%	40%
40. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	20%	0%	20%	40%	20%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	20%	0%	20%	20%	40%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	80%	0%	20%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	20%	40%	40%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	20%	0%	60%	20%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
Promedio	1.82	2.73	24.55	40.91	30.00

Tabla de opinión por puesto subdirector

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
41. ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	100%	0%	0%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
Promedio	22.73	0.00	63.64	9.09	4.55

Tabla de opinión por puesto director de área

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
41. ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	100%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
Promedio	0.00	4.55	22.73	54.55	18.18

La opinión que los encuestados tienen según la rama laboral a la que pertenecen, administrativa o del servicio profesional electoral, es de nivel 4, en 44.95% y 35%, respectivamente.

Tabla de opinión por rama laboral administrativa

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	11%	11%	11%	44%	22%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	11%	11%	11%	44%	22%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	11%	0%	44%	22%	22%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	11%	11%	44%	33%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	56%	44%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	11%	56%	33%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	11%	0%	33%	44%	11%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	11%	22%	67%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	11%	22%	56%	11%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	11%	11%	33%	33%	11%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	11%	22%	44%	22%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	78%	22%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	22%	11%	44%	22%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	44%	56%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	11%	78%	11%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	11%	0%	33%	22%	33%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	11%	11%	67%	11%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	11%	11%	56%	22%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	44%	22%	33%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	22%	11%	22%	33%	11%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	44%	56%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	22%	44%	33%	0%
Promedio	6.55	8.09	22.23	44.95	18.18

Tabla de opinión por rama laboral servicio profesional electoral

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	10%	50%	40%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	10%	40%	50%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	20%	30%	30%	20%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	30%	70%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	60%	40%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	10%	40%	30%	20%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	60%	40%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	50%	30%	20%
40. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	40%	30%	30%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	30%	20%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	10%	10%	40%	40%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	30%	40%	30%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	30%	50%	20%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	10%	50%	40%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	30%	30%	40%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	20%	10%	20%	20%	30%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	10%	10%	20%	20%	40%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	30%	10%	20%	10%	30%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	20%	0%	70%	0%	10%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	10%	10%	30%	50%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	20%	30%	40%	10%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	30%	50%	20%
Promedio	4.09	4.55	28.18	35.00	28.18

En relación con la opinión de los encuestados según su ingreso salarial, en el nivel 4 se ubicaron: el 40.55% con ingreso de \$5,000 a \$15,000; el 40.91%, con salario entre \$15,001 a \$25,000 y el 54.55% de quienes ganan más de \$45,000. El 63.64% de quienes obtienen de \$25,001 a \$35,000 de ingreso salarial eligió el nivel estimativo de 3.

Tabla de opinión por ingreso salarial en el rango de \$5,000 a \$15,000

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	8%	8%	8%	42%	33%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	8%	8%	8%	42%	33%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	8%	8%	33%	25%	25%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	8%	8%	33%	50%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	25%	50%	25%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	8%	0%	42%	42%	8%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	8%	33%	58%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	8%	25%	42%	25%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	8%	8%	33%	33%	17%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	17%	17%	42%	25%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	17%	8%	50%	25%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	8%	58%	33%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	8%	8%	33%	17%	33%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	17%	17%	50%	17%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	17%	17%	50%	17%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	42%	17%	42%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	17%	8%	25%	42%	8%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	8%	42%	50%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	17%	42%	33%	8%
Promedio	5.68	8.32	22.73	40.55	22.73

Tabla de opinión por ingreso salarial en el rango de \$15,001 a \$25,000

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	60%	40%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	60%	40%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	20%	20%	20%	40%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	60%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	40%	20%	40%
40. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	20%	0%	20%	40%	20%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	20%	0%	20%	20%	40%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	80%	0%	20%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	20%	40%	40%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	20%	0%	60%	20%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
Promedio	1.82	2.73	24.55	40.91	30.00

Tabla de opinión por ingreso salarial en el rango de \$25,001 a \$35,000

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
41. ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	100%	0%	0%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	100%	0%	0%	0%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
Promedio	22.73	0.00	63.64	9.09	4.55

Tabla de opinión por ingreso salarial de más de \$45,000

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	100%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
Promedio	0.00	4.55	22.73	54.55	18.18

La opinión respecto al clima organizacional según la preferencia política de los encuestados, se colocó en el parámetro 4 en todos los estratos con los siguientes promedios: el 37.14% de quienes señalaron no tener ninguna preferencia política; el 41.55% de quienes eligieron la opción PAN; el 37.27% de los encuestados con preferencia política coalición por el Bien de Todos; y, el 54.55% de quienes prefirieron coalición Alianza por México.

.Tabla de opinión por preferencia política ninguna

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	50%	17%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	17%	50%	33%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	17%	67%	0%	17%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	17%	17%	50%	17%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	50%	50%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	50%	33%	17%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	33%	50%	17%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
42. ¿En su opinión, la eficiencia del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	33%	0%	33%	33%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	17%	50%	33%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	83%	17%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	67%	33%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	17%	17%	33%	17%	17%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	33%	33%	17%	17%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	33%	33%	17%	0%	17%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	17%	17%	50%	0%	17%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	17%	17%	33%	33%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	33%	17%	33%	17%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	17%	17%	33%	33%
Promedio	3.77	10.59	25.00	37.14	23.50

Tabla de opinión por preferencia política PAN

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	14%	14%	0%	43%	29%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	14%	14%	0%	43%	29%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	14%	0%	14%	43%	29%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	14%	14%	43%	29%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	43%	57%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	29%	43%	29%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	14%	0%	29%	43%	14%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	14%	14%	71%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	14%	14%	43%	29%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	14%	0%	29%	43%	14%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	14%	43%	43%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	57%	43%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	14%	29%	14%	43%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	43%	57%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	14%	57%	29%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	14%	0%	29%	29%	29%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	14%	57%	29%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	14%	0%	71%	14%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	43%	14%	43%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	14%	14%	29%	43%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	43%	57%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	57%	43%	0%
Promedio	7.14	5.18	22.09	41.55	24.05

Tabla de opinión por preferencia política coalición por el Bien de Todos

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	20%	20%	60%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	20%	40%	20%	20%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	40%	60%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	80%	20%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	80%	20%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	60%	20%	20%
40. ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	60%	20%	20%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	20%	60%	20%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	40%	40%	20%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	40%	60%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	20%	40%	40%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	20%	40%	40%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	20%	60%	20%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	20%	0%	20%	20%	40%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	20%	0%	0%	40%	40%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	20%	0%	0%	40%	40%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	40%	0%	60%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	20%	0%	20%	40%	20%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	40%	60%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	40%	60%	0%
Promedio	5.45	2.73	31.82	37.27	22.73

Tabla de opinión por preferencia política coalición Alianza por México

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
38. ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
41. ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	0%	0%	0%	0%	100%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	0%	0%	100%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	0%	0%	0%	100%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	100%	0%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	100%	0%	0%	0%
Promedio	0.00	4.55	18.18	54.55	22.73

En relación con la opinión de los encuestados sobre el clima organizacional según su preferencia religiosa, el 37.86% de quienes señalaron no tener ninguna religión prefirieron el nivel estimativo 5, y el 43.45% de quienes eligieron la religión católica, colocaron su opinión en el parámetro 4.

Tabla de opinión por preferencia religiosa ninguna

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	33%	0%	0%	33%	33%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	33%	0%	33%	0%	33%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	0%	33%	0%	67%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	33%	67%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	0%	67%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	0%	33%	0%	67%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	0%	33%	0%	67%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	33%	33%	33%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	33%	0%	67%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	33%	0%	0%	0%	67%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	33%	0%	0%	33%	33%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	33%	0%	33%	0%	33%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	67%	0%	33%	0%	0%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	67%	0%	0%	33%	0%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	0%	67%	33%	0%
Promedio	13.64	0.00	28.77	19.68	37.86

Tabla de opinión por preferencia religiosa católica

Reactivos de opinión	1	2	3	4	5
	%	%	%	%	%
32. ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad, la <u>eficiencia</u> para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?	0%	6%	13%	50%	31%
33. ¿En su opinión, su <u>efectividad</u> para tomar decisiones sobre el trabajo, ha sido?	0%	6%	6%	50%	38%
34. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?	6%	13%	38%	25%	19%
35. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?	0%	6%	0%	44%	50%
36. ¿En su opinión, su <u>eficiencia</u> en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?	0%	0%	0%	63%	38%
37. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?	0%	6%	25%	50%	19%
38. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?	6%	0%	50%	44%	0%
39. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?	0%	6%	38%	50%	6%
40. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?	0%	6%	31%	50%	13%
41. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?	6%	6%	44%	31%	13%
42. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?	0%	13%	13%	50%	25%
43. ¿En su opinión, la <u>eficacia</u> con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?	0%	0%	13%	63%	25%
44. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?	0%	13%	19%	50%	19%
45. ¿En su opinión, la <u>oportunidad</u> con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?	0%	0%	0%	50%	50%
46. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?	0%	0%	19%	63%	19%
47. ¿En su opinión, la <u>utilidad</u> de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?	13%	6%	31%	25%	25%
48. ¿Considerando el mercado laboral, la <u>equidad</u> con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?	0%	13%	19%	44%	25%
49. ¿En su opinión, la <u>equidad</u> en las promociones de nivel, ha sido?	19%	13%	38%	19%	13%
50. ¿En su opinión, ha sido <u>equitativo</u> que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?	25%	13%	56%	0%	6%
51. ¿En su opinión, el <u>cumplimiento</u> del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?	6%	13%	31%	44%	6%
52. ¿En su opinión, la <u>eficiencia</u> con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?	0%	13%	31%	50%	6%
53. ¿En su opinión, la <u>autonomía</u> del IFE en función de sus principios rectores, ha sido?	0%	13%	31%	44%	13%
Promedio	3.68	7.41	24.73	43.45	20.73

4.6.4 Interpretación de resultados

En este apartado se analizan los datos arrojados por la encuesta en la que se empleó un cuestionario de 44 reactivos. Con lo anterior, se obtuvo un total de 2,244 datos simples¹¹⁸, de los que se da cuenta en la lectura de datos realizada en los apartados 4.6.1, 4.6.2 y 4.6.3, en donde se analiza la información de manera descriptiva.

La interpretación de los resultados está de acuerdo con las variables manejadas, ya que como se planteó en el apartado 3.1, en éstas se consideran los aspectos más importantes de los roles que desempeñan los encuestados, así como el grado de conocimiento y la opinión de los mismos sobre el referente de estudio. En esta investigación se contemplaron las siguientes nueve variables sociodemográficas: 1) género, 2) edad, 3) escolaridad, 4) antigüedad laboral, 5) puesto, 6) régimen laboral, 7) remuneración, 8) preferencia política y, 9) religión, las que fueron cruzadas con los conceptos de conocimiento y opinión.¹¹⁹

En la investigación cuantitativa, cada dato es importante en sí mismo pero para la interpretación de estos es necesario priorizar o jerarquizar aquellos datos relevantes que arrojó la encuesta, por lo que los datos se analizan de acuerdo a los siguientes aspectos contenidos a lo largo de los capítulos de esta investigación:

- a) Datos que responden directamente a la justificación que motivó la investigación.
- b) Datos que soportan la misión, visión y objetivos de la institución mediadora.
- c) Datos más relevantes del referente de estudio, en este caso, el clima organizacional de la DSPEyAT, en cuanto a la opinión de aquellos que conocen.
- d) Para concluir con la comprobación o disprobación del sistema hipotético.

Como en esta investigación se planteó conocer la opinión pública de los trabajadores de la DSPEyAT respecto al clima organizacional desde la perspectiva comunicativa,

¹¹⁸ Esta cifra se obtuvo de sumar dos resultados. En el primero se multiplicó el número de reactivos de conocimiento y de opinión (44) por el de las variables sociodemográficas (9). En el segundo resultado se multiplicó el número de reactivos (44) por el total de opciones de cada una de las nueve preguntas sociodemográficas.

¹¹⁹ Ver Anexo 3 Cruces por variables sociodemográficas.

en el desarrollo de este apartado se plantean algunas sugerencias o recomendaciones que pueden incidir en el ambiente laboral de sus miembros.

Para analizar las diferencias significativas entre las variables sociodemográficas y entre sus propios rangos, se consideraron los promedios obtenidos del cruce de las variables sociodemográficas con los reactivos de conocimiento y de opinión. Asimismo, para apoyar la interpretación de los datos en algunas secciones de este apartado se acudió a los resultados de frecuencia y porcentaje de los indicadores de la encuesta presentados en el Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

La opinión, como se estableció en el Capítulo 4 “Metodología para la elaboración del cuestionario”, se presenta de acuerdo a una escala estimativa (LIKERT) con un rango de entre 1 y 5, en donde 1 es lo mínimo y 5 es el máximo.

4.6.4.1 Datos que responden a la justificación de la investigación

En el proyecto de investigación “El clima organizacional de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del Instituto Federal Electoral: un estudio de opinión pública”, se planteó en la justificación que los resultados de este estudio se utilizarían para que el Director del área tome las decisiones necesarias para mejorar el ambiente laboral, la comunicación y la solución de los problemas, que eleven los niveles de calidad en el desempeño profesional de dicha Dirección en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Para este apartado en particular, los resultados de la encuesta se analizaron en función de dos aspectos señalados en la justificación del proyecto: la comunicación y la solución de los problemas.

Respecto al planteamiento de mejorar el ambiente laboral y elevar los niveles de calidad en el desempeño profesional de los trabajadores de la DSPEyAT incluido en la justificación, al ser aspectos contemplados en la temática de esta investigación en razón de la interpretación de los resultados, están incorporados en las recomendaciones desarrolladas en este apartado.

Para ubicar los aspectos de comunicación y solución de los problemas, se recurrió al Capítulo 1 Marco Teórico en el cual se señala que el concepto de clima organizacional se refiere a una condición inherente a un entorno en donde se desenvuelven los miembros de una organización determinada, que se refleja en un ambiente o estado de las relaciones colectivas en donde están presentes actitudes, conductas y percepciones de sus integrantes, respecto de sí mismos y de los demás.

Dentro de dicho Marco Teórico se eligió para esta investigación el modelo que plantea Luc Brunet para estudiar al clima organizacional a través de siete dimensiones que son definidas en el apartado 1.6.1 de esta investigación, “Dimensiones del clima organizacional”.

Dichas dimensiones fueron, a su vez, utilizadas en el apartado “3.4 Tabla de Operacionalización” del Capítulo 3, para desarrollar los indicadores con los que se construyeron los reactivos de la encuesta. Las siete dimensiones son Estructura, Autonomía, Comunicación, Motivación, Remuneración, Apoyo patronal y Toma de decisiones.

A partir de lo planteado, para interpretar los resultados que respondan a la justificación de esta investigación en términos de la comunicación y la solución de problemas, se analizaron los datos de la encuesta relacionados con las dimensiones de Comunicación y Apoyo patronal del modelo de Brunet sobre clima organizacional.

Asimismo, por considerarlo relevante, también se examinaron los datos de la encuesta relacionados con las dimensiones de Motivación y Remuneración, al referirse ambas a las condiciones en que se desenvuelven los trabajadores dentro de su organización.

Con base en estas cuatro dimensiones del clima organizacional, a continuación se desarrolla el análisis de los datos obtenidos en la encuesta que responden a la justificación de la investigación.

En primer lugar, se aborda lo relativo a la dimensión de Comunicación del clima organizacional.

Para explicar los resultados sobre esta dimensión definida por Luc Brunet como “las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como en la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección”¹²⁰, se consideraron los datos de la encuesta en los siguientes reactivos de conocimiento y de opinión:¹²¹

Reactivos sobre la comunicación en la DSPEyAT

De conocimiento

- ¿La comunicación de instrucciones para que usted realice su trabajo, es?
- ¿La comunicación de usted hacia sus superiores, es?
- ¿Usted se comunica sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel?

De opinión

- ¿En su opinión, la oportunidad con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?
- ¿En su opinión, su eficiencia en la comunicación hacia su superior jerárquico, ha sido?
- ¿En su opinión, la utilidad de comunicarse sobre el trabajo con sus compañeros del mismo nivel, ha sido?

De acuerdo a dichos reactivos, los datos que permiten interpretar el conocimiento y la opinión sobre la comunicación dan, en promedio, lo siguiente:¹²²

Promedio de conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
	1	2	3	4	5
77.68%	2.20%	6.27%	13.55%	37.72%	40.27%

Según estos resultados, el 77.68% de los empleados de la DSPEyAT dijo conocer la forma y mecanismos de comunicación en el área, por lo que puede decirse que la comunicación entre los trabajadores y con sus superiores es un elemento que está

¹²⁰ Ver el apartado 1.6.1 “Dimensiones del clima organizacional”.

¹²¹ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

¹²² Ver Cuadro 1 del Anexo 4.

presente en el clima organizacional en la DSPEyAT. Esto es que en términos de la definición de la dimensión de comunicación, más del 75% de los trabajadores dijeron conocer la forma y mecanismos que utilizan para comunicarse.

La opinión de los trabajadores de la DSPEyAT sobre la oportunidad, eficiencia y utilidad de la comunicación, se concentró en promedio en los niveles máximos de opinión, al opinar en 5 el 40.27% y en 4 el 37.72%. En los siguientes niveles de opinión los promedios fueron: el 13.55% opinó en 3; el 6.27% opinó en 2; y, el 2.20% en 1.¹²³ Con base en estos resultados puede decirse que más del 75% de la población encuestada eligió los niveles más favorables de opinión (4 y 5).

En la siguiente tabla se señalan en orden descendente, los promedios de conocimiento, así como los promedios del nivel de opinión elegido por los encuestados, desagregados por variables sociodemográficas.

Variables sociodemográficas	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Antigüedad laboral	82.66%	1.08%	3.17%	11.83%	31.58%	52.50%
Preferencia política	82.08%	1.17%	4.25%	11.25%	39.08%	44.33%
Religión	82%	1.00%	3.17%	17.33%	33.00%	45.67%
Género	79%	2.83%	5.33%	14.83%	45.83%	31.33%
Edad	78.25%	2.75%	6.58%	11.33%	36.50%	43.00%
Rama laboral	77.66%	1.83%	5.17%	14.17%	40.33%	38.17%
Puesto	75.67%	0.60%	7.87%	16.20%	38.33%	36.93%
Escolaridad	72%	6.67%	7.87%	12.40%	38.47%	34.53%
Ingreso salarial	69.83%	0.67%	9.67%	15.08%	39.00%	35.42%

Así, la población ubicada en las siguientes variables sociodemográficas dijo conocer la forma y mecanismos de comunicación, por arriba del 75% en promedio: por antigüedad laboral el 82.66%, por preferencia política el 82.08%, por religión el 82%, por género el 79%, por edad el 78.25%, por rama laboral el 75.67%. Asimismo, la población que en conocimiento se ubicó por abajo del 75%, fue: por escolaridad el 72% y por ingreso salarial el 69.83%.

¹²³ Ver Cuadro 1 del Anexo 4.

Por cuanto a la opinión de los trabajadores sobre la oportunidad, eficiencia y utilidad de la comunicación, los promedios se ubicaron en los parámetros de opinión más altos. Opinó en 5 por antigüedad laboral el 52.50%; por religión el 45.67%; por preferencia política el 44.33%; y, por edad el 43%. Asimismo, opinó en 4 el 45.83% de la variable género; el 40.33% por rama laboral; el 39% por ingreso salarial; el 38.47% por escolaridad; y, el 38.33% por puesto.

La variable antigüedad laboral presenta el porcentaje más alto de conocimiento con 82.66%, lo que podría ser resultado de la relación entre el conocimiento de la comunicación de los trabajadores de la DSPEyAT con el tiempo que estos llevan laborando en esa área.

Al analizar los rangos de la variable antigüedad laboral para conocer si en efecto se puede afirmar que a mayor antigüedad mayor conocimiento de la forma y mecanismos de comunicación, se encontraron los siguientes resultados:¹²⁴

Rango de antigüedad laboral	Promedio de conocimiento	Porcentaje de la población
9 a 12 años	100%	5%
4 años o menos	83.33%	42%
5 a 8 años	75.33%	32%
13 a 16 años	72%	21%

Como se observa el 100% de los trabajadores ubicados en el rango de 9 a 12 años de antigüedad y que representa el 5% de los encuestados de esta variable sociodemográfica, dijo conocer la forma y mecanismos de comunicación, así como el 72%, en promedio, de quienes tienen de 13 a 16 años de laborar en la DSPEyAT y representan el 21%. Mientras, la población de 4 años o menos que representa el 42%, conoce en un 83.33%, en promedio, y la población con 5 a 8 años de antigüedad, con una representatividad de 32% del total de la población de esta variable, conoce en un 75.33%, en promedio.

Con base en estos resultados, no es posible afirmar que a mayor antigüedad laboral de los encuestados, mayor es su conocimiento sobre la comunicación, ya que los

¹²⁴ Ver Cuadro 1 del Anexo 4.

trabajadores ubicados en el rango de 13 a 16 años de antigüedad, son quienes menos conocen y los encuestados con menor antigüedad laboral (4 años o menos) es el segundo promedio más alto de los que más conocen sobre la comunicación en la DSPEyAT, con 83.33%, en promedio. Asimismo, la diferencia de conocimiento entre el grupo de menor antigüedad con la suma de lo alcanzado por los estratos de quienes tienen más de 9 años de laborar en la DSPEyAT, es de 2.67 puntos a favor de estos últimos dos rangos, no obstante la representatividad de estos es menor en 16 puntos respecto a los trabajadores con menor antigüedad y que representan el 42% de la población encuestada en la variable sociodemográfica antigüedad laboral.

Por otro lado, al analizar la variable edad por rangos, se encontró que conocen más quienes se ubicaron entre 21 a 30 años y 31 a 40, con 100% y 79.67%, respectivamente, y que en los rangos de edad por arriba de 40 años (41-50 y 51 o más) el conocimiento es de 66.67%, respectivamente. En conjunto, la población ubicada en los rangos de población 21 a 30 años y 31 a 40, representan el 58% de la población encuestada, por lo que en términos de la edad de los trabajadores de la DSPEyAT es posible señalar que sí hay una correlación entre la edad y el conocimiento sobre la forma y mecanismos de comunicación en el área, esto es que las personas situadas entre los 21 a 40 años tienen mayor conocimiento y que éste decrece en quienes tienen la mayor edad (41 o más años).¹²⁵

En la variable género la población que determina el promedio de 79% en conocimiento, son las mujeres al ubicarse en 83.33% de conocimiento, mientras que los hombres presentaron el 74.67%. Estos son datos significativos si se considera que del total de la población encuestada, el 31.58% son mujeres y el 68.42% son hombres.

Aunado a lo anterior, es importante aclarar que el 83.33% de las mujeres trabajadoras de la DSPEyAT tienen el puesto de técnico-operativo y de secretaria, cargos que realizan funciones de apoyo en el análisis de datos y reportes de seguimiento, así como de archivo, la recepción y trámite de correspondencia, agenda y atención de

¹²⁵ Ver Cuadro 1 del Anexo 4.

llamadas telefónicas, respectivamente. Además, en estos dos tipos de puesto, el promedio de conocimiento fue de 85% y 100%, respectivamente.

En relación con la opinión, más del 75% de la población de las variables sociodemográficas que se ubicaron por arriba del 75% de conocimiento, en promedio, opinaron en los niveles más favorables (4 y 5), estas son: antigüedad laboral, preferencia política, religión, género, edad, rama laboral y puesto. Asimismo, quienes se colocaron por abajo del 75% de conocimiento (escolaridad e ingreso salarial), también prefirieron en conjunto los niveles 4 y 5, en un 73% y 74.42%, respectivamente.

A continuación se analizan, en términos de la opinión, los datos de las tres variables sociodemográficas que presentaron los promedios más altos de conocimiento sobre la comunicación en la DSPEyAT: antigüedad laboral, edad y género.¹²⁶

La variable antigüedad laboral tuvo el mayor porcentaje (52.50%) en el nivel de opinión más favorable, que es el 5, variable que en cuanto a conocimiento presentó el promedio más alto (82.66%).

Al analizar los rangos de la variable antigüedad laboral, más del 80% de quienes tienen 4 años o menos de antigüedad, opinaron en los niveles más favorables (4 y 5, con 41.67%, respectivamente). El 46% con antigüedad de 5 a 8 años opinó en 4 y 29.33% opinó en 5. El 100% de los que tienen antigüedad de 9 a 12 años opinó en 5 (quienes a su vez manifestaron el 100% de conocimiento). Quienes tienen una antigüedad laboral de 13 años o más, prefirió los niveles de opinión 4 y 5, en un 38.67% y 39%, respectivamente.

En la variable sociodemográfica edad, en donde en promedio opinó en 5 el 43% de esta población, por rangos más del 60% de cada uno de estos opinó en los niveles máximos: 4 y 5. En el caso de los más jóvenes (21 a 30 años) el 66.67% opinó en 5 y el 33.33% opinó en 4. En el rango de edad entre 31 a 40 años el 50.33% opinó en 4 y el 25.33% opinó en 5. En los siguientes rangos de edad (41 a 50 años y de más de 51

¹²⁶ Ver Cuadro 1 del Anexo 4.

años) el promedio de quienes opinaron en 5 disminuye al quedar con 46.67% y 33.33%, respectivamente, y también el 40% y 23% de dichos rangos eligieron el nivel de opinión 4.

Por cuanto a la variable género, en la cual en promedio opinó en 5 el 33.33% y en parámetro 4 el 45.83% de la población, los datos por rangos son que en promedio el 61% de las mujeres opinó en 4, el 16.67% opinó en 3 y el 11.33% en parámetro 5. Por otro lado, el 51.33% de los hombres opinó en 5 y el 30.67% opinó en 4. Estos estratos, como ya se señaló, presentaron un promedio de conocimiento de 83.33% y 74.67%, respectivamente.

Las variables sociodemográficas que se ubicaron en promedio por debajo del 75% de conocimiento sobre la comunicación en la DSPEyAT, son la variable ingreso salarial con el 69.83% y la variable escolaridad con el 72%.

Por rangos, la población ubicada en la variable ingreso salarial se situó en los siguientes promedios de conocimiento: con ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000, con 100% y de \$5,000 a \$15,000, con 86%. Por debajo de estos promedios están los que ganan de \$15,001 a \$25,000 que se ubicaron en 60% de conocimiento y los de más de \$45,000 de ingreso salarial en 33.33%.

De la variable escolaridad, se ubicaron por abajo del 75% de conocimiento las poblaciones de los siguientes estratos, en promedio: el 50% de los titulados de licenciatura y el 66.67% con escolaridad posgrado. Por arriba del 75% de conocimiento quedaron: el 83.33% de la población con escolaridad preparatoria; el 82% de pasantes de licenciatura; y, el 78% con escolaridad carrera técnica.

En la siguiente tabla se muestran los estratos de las variables sociodemográficas que se ubicaron por debajo del promedio de 75% de conocimiento, así como los promedios en la opinión.

Variables y estratos	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Género masculino	74.67%	0%	6.67%	10.00%	40.00%	43.33%
Rama laboral servicio profesional	70.00%	0%	6.67%	10.00%	40.00%	43.33%
Preferencia política ninguna	72.33%	0%	5.67%	22.33%	33.33%	39.00%
Antigüedad laboral 13 a 16 años	72.00%	0%	0%	22.33%	38.67%	39.00%
Escolaridad posgrado	66.67%	33.33%	33.33%	0%	33.33%	0%
Edad 41 a 50 años	66.67%	0%	0%	13.33%	40.00%	46.67%
Edad 51 años o más	66.67%	11%	22.00%	11.00%	22.33%	33.33%
Ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000	60.00%	0%	0%	13.33%	53.33%	33.33%
Puesto de jefe de departamento	60.00%	0%	0%	13.33%	53.33%	33.33%
Escolaridad titulado de licenciatura	50.00%	0%	0%	0%	83.33%	16.67%
Puesto de director de área	33.33%	0%	33.33%	0%	33.33%	33.33%
Ingreso salarial de \$45,000 o más	33.33%	0%	33.33%	0%	33.33%	33.33%

En la tabla se observa que los trabajadores que pertenecen al servicio profesional electoral tienen un promedio de conocimiento en 4 puntos por abajo del 75%. Resultado que destaca si se considera que el 50% de la población ubicada en la rama laboral del servicio profesional electoral tiene el puesto de jefe de departamento, población que a su vez se obtuvo en promedio 60% de conocimiento respecto a la comunicación. Esto último coincide con el resultado arrojado por la variable ingreso salarial en el rango de \$15,001 a \$25,000 que se ubicó también en 60% de conocimiento, en promedio, rango salarial que corresponde al personal con puesto de jefe de departamento.

En el caso de los estratos de estas variables, como se observa en la tabla, la opinión se presenta de la siguiente manera: el 43.33% de quienes pertenecen al servicio profesional electoral opinó en 5 y 40% opinó en 4. De la población con ingreso salarial entre \$15,001 a \$25,000 y con puesto de jefe de departamento, el 53.33% opinó en 4 y el 33.33% opinó en 5, respectivamente. Esto es que más del 80% de la población de estos tres estratos prefirió los niveles más favorables de opinión (4 y 5).

Asimismo, según estos datos, en promedio el 33.33% de quienes se ubicaron en puesto de director de área y con \$45,000 o más de ingreso salarial, respectivamente, opinaron en 2, en 4 y en 5. Ambos estratos se ubicaron en promedio en un 33.33% de conocimiento sobre la forma y mecanismos de comunicación en la DSPEyAT. Una posible explicación a estos resultados es que como consecuencia de la movilidad del personal de la DSPEyAT que se presentó en el último trimestre de 2007, el puesto de

director de área recién se había ocupado un mes antes de la aplicación de la encuesta por quien entonces ocupaba la Subdirección de Apoyo Técnico.¹²⁷

Tuvo una opinión desfavorable (1 y 2), el 60% de la población con escolaridad de posgrado que obtuvo un 66.67% de conocimiento, en promedio, mas esta población representa un 5% del total de encuestados.

A partir de estos resultados, se recomienda que los trabajadores que presentan en promedio un conocimiento por abajo del 75% respecto a la forma y mecanismos de comunicación, entre los cuales se encuentran quienes se ubican en el rango de 50 años de edad o más, los que tienen puestos de director de área y de jefe de departamento y quienes tienen de 13 a 16 años de antigüedad laboral, sean involucrados en el conocimiento y práctica sobre las redes, formas y mecanismos de comunicación (que en promedio dijeron que conocen el 77.68% de los trabajadores de la DSPEyAT).

Si se considera que la comunicación es un elemento indispensable para la sobrevivencia del grupo social, este proceso de ampliar el conocimiento y práctica sobre las redes, formas y mecanismos de comunicación estaría soportado en la comunicación misma, por lo que se sugiere que el director de área coordine y gestione directamente entre sus subordinados acciones dirigidas a mejorar la comunicación en la DSPEyAT.

En este sentido, en su papel de responsable de los trabajos del área y de su calidad, es necesario que el director de área determine y comparta con todos los trabadores de la DSPEyAT, las redes, formas y mecanismos de comunicación del área, de tal manera que sean conocidos y utilizados por todos ellos, incluyendo al propio director, como elementos que les faciliten la comunicación horizontal y vertical a través y entre los distintos niveles jerárquicos del entorno laboral de la DSPEyAT. Refuerza esta recomendación el hecho de que la DSPEyAT tiene entre sus funciones coordinar el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos que apoyan el seguimiento de los

¹²⁷ Ver apartado 4.1 “Características de la población” del Capítulo 4.

programas de las áreas,¹²⁸ aspecto que puede favorecer el uso de las herramientas informáticas para apoyar la comunicación entre los trabajadores de la DSPEyAT.

En segundo lugar, se explican los resultados relacionados con la solución de problemas a partir de la dimensión de Apoyo patronal que Luc Brunet la define como el estímulo y apoyo que un empleado recibe de su superior, frente a los problemas relacionados o no con el trabajo”.¹²⁹

Para ello, se analizan los datos que arrojaron los siguientes reactivos de conocimiento y de opinión:¹³⁰

Reactivos sobre el Apoyo patronal en la DSPEyAT

De conocimiento

- ¿Los problemas relacionados con su trabajo los solucionó con el apoyo de?
- ¿Frente a problemas que tuvo usted fuera del trabajo el apoyo de su superior ha sido?

De opinión

- ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en problemas relacionados con el trabajo, ha sido?
- ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?

Como se muestra en la tabla, los datos de la encuesta arrojan los siguientes resultados: el conocimiento entre los trabajadores de la DSPEyAT sobre el apoyo patronal para la solución de los problemas, es de 89.26% en promedio. En cuanto a la opinión la preferencia en orden descendente es: el 45.97% opinó en 4; el 34.36% opinó en 5; el 17.58% eligió el parámetro 3 de opinión; y, el 2.13% el nivel 2.¹³¹

Promedio de conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
	1	2	3	4	5
89.26%	0	2.13	17.58	45.97	34.36

¹²⁸ Ver el apartado 2.3.2 “Funciones” del Capítulo 2 Marco Contextual.

¹²⁹ Ver el apartado 1.6.1 “Dimensiones del clima organizacional”.

¹³⁰ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

¹³¹ Ver Cuadro 2 del Anexo 4.

Del análisis de estos resultados se puede establecer que el 89.26% de los trabajadores de la DSPEyAT dijo tener conocimiento sobre el apoyo que le puede brindar su superior frente a problemas relacionados con el trabajo o fuera de éste, lo que en términos generales coloca al apoyo patronal como una condición presente en el clima organizacional de la DSPEyAT. Esta situación se complementa con los niveles de opinión más favorables (4 y 5) preferidos por el 80.33% de los trabajadores encuestados.

En relación con las variables sociodemográficas, en la siguiente tabla se señalan en orden descendente, los promedios de conocimiento, asimismo se incluyen los promedios según el nivel de opinión elegido por los encuestados. En ocho variables sociodemográficas el promedio de conocimiento se ubicó por arriba del 75%, estas son: ingreso salarial (94.37%); religión (93.75%); preferencia política (92%); rama laboral (90%); género (90%), edad (88.37%); escolaridad (88.02%) y puesto (75.3%). El promedio más bajo con menos del 75% de conocimiento, fue de 71.37% en la variable antigüedad laboral.

Variables sociodemográficas	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Ingreso salarial	94.37%	0%	2.50%	30.63%	45.00%	21.88%
Religión	93.75%	0%	1.50%	22.75%	33.25%	42.25%
Preferencia política	92.00%	0%	2.13%	13.25%	35.38%	49.50%
Rama laboral	90.00%	0%	2.50%	15.25%	45.00%	37.25%
Género	90.00%	0%	4.25%	11.50%	46.25%	38.25%
Edad	88.37%	0%	2.50%	14.63%	39.00%	44.00%
Escolaridad	88.02%	0%	0.90%	11.90%	50.60%	36.40%
Puesto	75.3%	0%	2.00%	24.70%	55.00%	18.20%
Antigüedad laboral	71.37%	0%	2.13%	11.63%	54.13%	32.80%

A diferencia de lo observado en los datos sobre la comunicación en la DSPEYAT, (en la que en promedio en conocimiento la variable sociodemográfica antigüedad laboral se ubicó en 82.66%), los resultados sobre la solución de los problemas colocan a la variable antigüedad laboral en el promedio más bajo de todas variables, con 71.37% de conocimiento sobre el apoyo patronal frente a problemas relacionados con el trabajo o fuera de éste.

Como se advierte en la tabla, los resultados de la opinión de los encuestados arrojan que más del 75% de quienes se ubican en las variables sociodemográficas religión, preferencia política, rama laboral, género, edad, escolaridad y antigüedad laboral, prefirieron los promedios más altos de opinión (4 y 5), las que con excepción de la variable antigüedad laboral, se ubicaron en más del 88% de conocimiento sobre el apoyo patronal para la solución de los problemas.

Mientras que el 75.63% y 79.70%, de la población de las variables ingreso salarial y puesto, respectivamente, eligieron en su conjunto los parámetros de opinión 3 y 4. En estos dos casos, la preferencia de quienes eligieron el parámetro 5 de opinión fue de 21.88% y 18.20%, respectivamente, aspecto que las distingue de las poblaciones de las siete variables señaladas las cuales opinaron en 5, por arriba de 10 puntos porcentuales.

Al examinar los rangos de la variable antigüedad laboral¹³² que se colocó en el menor promedio de conocimiento y que en conjunto el 86.93% de su población prefirió los niveles más favorables de opinión (4 y 5), se tiene que dijeron conocer sobre la solución de los problemas, como se muestra en la siguiente tabla: el 100% de quienes tienen 4 años o menos de antigüedad laboral; el 94% de la población con 5 a 8 años de antigüedad; y, el 91.5% con 13 a 16 años de antigüedad.

Como se advierte, dichos promedios están por arriba del promedio de 71.37% de conocimiento que presentó esa variable y que como se advierte en la tabla, es resultado del dato que arrojó la población con antigüedad de 9 a 12 años. Es importante resaltar que esta población representa el 5% de los encuestados, mientras que los rangos de antigüedad que dijeron conocer por arriba del 90%, en promedio, representan en conjunto el 95% de la población de esta variable.

¹³² Ver Cuadro 2 del Anexo 4.

Antigüedad laboral Rangos	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
4 años o menos	100%	0%	0%	12.50%	25%	62.50%
5 a 8 años	94%	0%	0%	25.50%	50%	25.50%
9 a 12 años	0%	0%	0%	0%	100%	0%
13 a 16 años	91.5%	0%	8.50%	8.50%	41.50%	41.50%

En cuanto a la opinión, el 62.50% con antigüedad laboral de 4 años o menos opinó en 5; el 50% con 5 a 8 años de antigüedad opinó en 4; y, el 41.50% de quienes tienen de 13 a 16 años de antigüedad opinaron en 4 y 5, respectivamente. Asimismo, el 100% de quienes tienen una antigüedad laboral de 9 a 12 años opinó en el nivel 4. Si se considera la representatividad de los rangos de la variable antigüedad puede decirse que a mayor conocimiento del 95% de esta población sobre el apoyo del superior frente a problemas relacionados con el trabajo o fuera de éste, más del 70% opinó en los parámetros más favorables, 4 y 5.

A continuación se presentan los únicos cuatro estratos de las variables sociodemográficas edad, escolaridad, antigüedad laboral y preferencia política que se ubicaron en promedios por debajo de 75% de conocimiento sobre el apoyo patronal para la solución de problemas, de los que también se señalan los promedios del nivel de opinión.

Variables y estratos	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Edad entre 41 a 50 años	70%	0%	10%	0%	50%	40%
Escolaridad Preparatoria	50%	0%	0%	0%	50%	50%
Antigüedad laboral 9 a 12 años	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Preferencia política "Ninguna"	70%	0%	8.50%	8.50%	58.50%	25%

Como se advierte en la tabla, en promedio la opinión del 50% o más de quienes se ubicaron en estos estratos fue por los parámetros más favorables (4 y 5), aunque presentan, en promedio, menos de 75% de conocimiento.

Según lo expresado por los encuestados, el 89.26% en promedio, conoce sobre la solución de los problemas dentro y fuera del trabajo, por lo que puede plantearse que el apoyo patronal es un elemento que favorece el clima organizacional del área, así

como una opinión favorable de los trabajadores de la DSPEyAT sobre el apoyo de sus superiores frente a problemas relacionados con el trabajo o fuera de éste, mas como ya se señaló, los resultados arrojaron que cuatro estratos se ubicaron en promedios por debajo de 75% de conocimiento.

Por tal razón, para incrementar el conocimiento de los trabajadores de la DSPEyAT respecto al apoyo patronal de sus superiores, se sugiere que el director de área propicie condiciones laborales que le permitan conocer las problemáticas que enfrentan los trabajadores ubicados en los rangos de población con conocimiento por debajo del 75% en promedio, tanto para solucionar aspectos relacionados con sus actividades como para brindarles su apoyo ante problemas fuera del trabajo. Para ello, se propone que el director de área desarrolle una mejor comunicación con sus subordinados respecto a sus problemas y el apoyo con que cuentan para solucionarlos y, en el caso particular de las problemáticas relacionadas con sus actividades y responsabilidades, coordinar que otros trabajadores de la DSPEyAT les apoyen en el conocimiento e interpretación de los procedimientos establecidos para llevarlos a cabo.

En particular, se recomienda incidir en el conocimiento de los estímulos y apoyos institucionales para la solución de las problemáticas de los trabajadores correspondientes a las poblaciones ubicadas en la escolaridad preparatoria y edad en el rango de 41 a 50 años y que presentaron 70% de conocimiento, en promedio. Lo anterior podría ser relevante en el desempeño laboral de la DSPEyAT, sobre todo si se considera que el 100% de la población de la variable escolaridad preparatoria tiene el puesto de técnico-operativo y el 60% de los encuestados entre 41 a 50 años de edad son jefes de departamentos¹³³, poblaciones en las que recaen las responsabilidades a cargo de la DSPEyAT relacionadas con el procesamiento y el análisis de la información, así como la de aplicar las normas, criterios técnicos, lineamientos y metodología para organizar sus tareas y participar en la elaboración de documentos, la supervisión en la ejecución de las actividades de la Dirección

¹³³ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

*Ejecutiva y de apoyo, orientación y revisión de las actividades de los vocales del ramo.*¹³⁴

En tercer lugar, se explican los resultados relacionados con la dimensión Motivación, definida por Luc Brunet como “las condiciones que llevan a los empleados a trabajar menos o más intensamente dentro de la organización”,¹³⁵ a partir de los datos recolectados en los siguientes reactivos de conocimiento y opinión:¹³⁶

Reactivos sobre la Motivación en la DSPEyAT

De conocimiento

- ¿Un incentivo laboral que se otorga para reconocer el trabajo extraordinario después del horario de oficina, ha sido?
- ¿Conforme al Estatuto una prohibición por la que una persona no cumple con el trabajo asignado en el horario de oficina, es?
- ¿Según el Estatuto, las cargas extras de trabajo en el área, están determinadas por?

De opinión

- ¿En su opinión, la utilidad de obtener una mejor evaluación en su desempeño por trabajar más, ha sido?
- ¿En su opinión, la eficacia con que cumple con su trabajo en el horario de oficina, ha sido?
- ¿En su opinión, la eficiencia en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?

Según las nueve variables sociodemográficas utilizadas en este estudio, el conocimiento de los encuestados respecto a las condiciones que los llevan a trabajar menos o más intensamente dentro de la DSPEyAT, fue en promedio de 66.03%. En cuanto a la opinión, como se muestra en la tabla, el 42.43% de los encuestados prefirió el nivel de opinión 4; el 24.85%, opinó en 5; el 21.42% opinó en 3; el 6.79% opinó en 1 y el 4.48% opinó en 2.¹³⁷

¹³⁴ Ver apartado 4.1 “Características de la población” del Capítulo 4.

¹³⁵ Ver el apartado 1.6.1 “Dimensiones del clima organizacional”.

¹³⁶ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

¹³⁷ Ver Cuadro 3 del Anexo 4.

Promedio de conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
	1	2	3	4	5
66.03%	6.79%	4.48%	21.42%	42.43%	24.85%

A continuación se presentan, según las variables sociodemográficas, los promedios de conocimiento y opinión:

Variables sociodemográficas	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Ingreso salarial	84.50%	10.67%	2.08%	35.08%	31.17%	20.92%
Puesto	80.73%	8.60%	1.80%	28.33%	43.87%	17.27%
Religión	73.67%	8.75%	3.17%	21.50%	34.00%	33.67%
Preferencia política	65%	4.25%	4.25%	17.33%	47.50%	26.83%
Género	64%	6.83%	6.83%	18.50%	47.00%	20.67%
Rama laboral	62.67%	5.17%	5.33%	20.67%	42.33%	26.17%
Edad	61.83%	5.50%	6.58%	20.67%	38.08%	29.17%
Escolaridad	59.53%	7.87%	7.87%	14.27%	45.07%	24.73%
Antigüedad laboral	50.42%	3.50%	3.17%	14.67%	49.83%	29.17%

Como se observa, las variables sociodemográficas que en promedio se ubican por arriba del 75% de conocimiento, son ingreso salarial y puesto, con 84.50% y 80.73%, respectivamente.

Por abajo del 75% de conocimiento, en promedio están las siguientes siete variables sociodemográficas: religión con el 73.67%; preferencia política con el 65%; género con el 64%; rama laboral con el 62.67%; edad con el 61.83%; escolaridad con el 59.53%; y antigüedad laboral con el 50.42%.

Sobre la opinión de los encuestados, en la tabla se puede advertir que en la variable sociodemográfica ingreso salarial -con el promedio de conocimiento más alto en el conocimiento de la motivación (84.50%)- opinó en 3 el 35.08%; en parámetro 4 el 31.17%; y, en 5 el 20.92%. En la variable puesto, con el segundo promedio más alto en conocimiento (80.73%), la opinión fue en promedio: de 4 con 43.87%; en el nivel 3 con 28.33%, y en el parámetro 5 con 17.27%. En conjunto, el 66.25% y 72.50% de la población de estas variables, respectivamente, prefirieron los parámetros 3 y 4 de opinión.

Las restantes siete variables tienen los promedios más altos en el nivel de opinión 4, estas son: por antigüedad laboral el 49.83%; por preferencia política el 47.50%; por género el 47%; por escolaridad el 45.07%; por rama laboral el 42.33%; por edad el 38.08%; y, por religión el 34%. A diferencia de las variables de ingreso salarial y puesto, los encuestados de las siete variables sociodemográficas ya señaladas (con un promedio de conocimiento por abajo del 75%) concentraron su opinión en los niveles más favorables al preferir más del 67% de sus poblaciones los parámetros 4 y 5 de opinión.

Según estos datos, la población en la variable sociodemográfica antigüedad laboral que presentó el promedio más bajo de conocimiento (50.42%), en opinión cuenta con el promedio más alto de todas las demás variables, con parámetro 4 elegido por el 49.83% de la población de dicha variable.

Al examinar las variables que quedan por arriba del 75% de conocimiento (ingreso salarial y puesto) se tiene que en los puestos de director de área, subdirector y jefe de departamento de la variable puesto y que tienen correspondencia con los rangos de ingreso salarial entre \$15,001 a \$25,000; \$25,001 a \$35,000 y más de \$45,000, respectivamente, se presentaron los promedios más altos de conocimiento.

Los anteriores resultados determinan el que estas dos variables sociodemográficas se ubiquen en los promedios más altos de conocimiento (84.50% y 80.73%, respectivamente), como se muestra en la tabla. Asimismo, se ubicaron por arriba del 75% de conocimiento, la población que dijo no tener religión, titulado de licenciatura, con preferencia política coalición por el bien de todos y los de 51 años de edad o más.

Variables y estratos	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Puesto director de área	100%	0%	0%	33.33%	33.33%	33.33%
Puesto subdirector	100%	33.33%	0%	66.67%	0%	0%
Ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000	100%	33.33%	0%	66.67%	0%	0%
Ingreso salarial de más de \$45,000	100%	0%	0%	33.33%	33.33%	33.33%
Puesto jefe de departamento	94.67%	6.67%	0%	26.67%	46.67%	20.00%
Ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000	93.33%	6.67%	0%	26.67%	46.67%	20.00%
Religión ninguna	89.00%	11.00%	0%	22.00%	22.00%	44.33%
Escolaridad titulado de licenciatura	83.33%	0%	0%	33.33%	66.67%	0%
Preferencia política coalición por el bien de todos	80.00%	6.67%	6.67%	33.33%	40.00%	13.13%
Edad 51 años o más	78.00%	11.00%	22.00%	11.00%	22.00%	33.33%

Con base en estos datos, es posible afirmar que quienes se encuentran en los más altos niveles jerárquicos dentro de la DSPEyAT (director, subdirector y jefe de departamento) y que son también los que se ubican en los rangos de mayor ingreso salarial y cuentan con escolaridad de licenciatura¹³⁸, son quienes más dijeron conocer las condiciones que los llevan a trabajar menos o más intensamente dentro de la DSPEyAT. Esta situación puede explicarse por las funciones y responsabilidades de estos puestos definidos como de mandos superiores o medios dentro de la institución y que entre sus atributos están, además de los más altos salarios, la de realizar jornadas de trabajo que se extienden hasta después de las ocho horas diarias, tanto en periodo no electoral como durante la organización de las elecciones. Asimismo, es posible que por su condición de superiores jerárquicos, cuenten con información relevante sobre las condiciones de las jornadas de trabajo ordinaria y extraordinaria, así como de la normatividad que regula su relación laboral con el Instituto.

Por cuanto a los promedios de opinión en el puesto de director de área, estos están distribuidos proporcionalmente en los parámetros de opinión 3, 4 y 5, con 33.33%, respectivamente. Estos resultados se presentan también en la opinión de la población con ingreso salarial de \$45,000 o más, rango que corresponde al de director de área. Lo anterior permite señalar que en el caso de estos dos estratos, a mayor conocimiento de las condiciones que los llevan a trabajar menos o más intensamente

¹³⁸ De conformidad con el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral, los cargos o puestos que pertenecen al Cuerpo de la Función Directiva (Jefe de Departamento, Subdirector y Director de área), deben contar como mínimo con un certificado de haber aprobado todas las materias de un programa de estudios de nivel licenciatura.

dentro de la organización, su opinión tiende a distribuirse entre los parámetros 3, 4 y 5.

Asimismo, en la tabla se observa que el puesto de subdirector en promedio opinó en 3 el 66.67% de la población en ese estrato, y también opinó en 1, el 33.33%. Datos que adquieren más representatividad si se considera que el puesto de subdirector se ubica en el rango de ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000, en donde también se repiten los mismos promedios en la opinión.

Por cuanto a la población que se ubicó en promedios por abajo del 75% de conocimiento, estos son en orden descendente:¹³⁹ rama laboral servicio profesional electoral y edad de 41 a 50 años (73.33%, respectivamente); antigüedad laboral de 13 a 16 años (72.33%); escolaridad pasante de licenciatura (70%); escolaridad posgrado, antigüedad laboral de 4 años o menos, puesto secretaria y preferencia política coalición alianza por México (66.67%, respectivamente); género femenino (66.33%); edad de 31 a 40 años y antigüedad laboral de 5 a 8 años (62.67%, respectivamente); género masculino (61.67%); preferencia política ninguna (61%); religión católica (58.33%); preferencia política PAN (52.33%); rama laboral administrativa (52%); ingreso salarial de \$5,000 a \$15,000 (44.67%); escolaridad técnica (44.33%); puesto técnico-operativo (42.33%); edad de 21 a 30 años y escolaridad preparatoria (33.33%, respectivamente).

En términos de la opinión, más del 60% de la población de los estratos arriba mencionados, opinaron favorablemente sobre las condiciones que los llevan a trabajar menos o más intensamente dentro de la organización (parámetros 4 y 5), con excepción de los estratos en donde se reduce la preferencia por el nivel 5 de opinión, a 17% o menos, en promedio, en los de escolaridad posgrado y con antigüedad de 5 a 8 años.

En el caso de algunos grupos de la población que presentaron los promedios más bajos de conocimiento como la que se ubica en los puestos de técnico-operativo y secretaria, por su condición de personal de apoyo cumplen con un horario fijo de

¹³⁹ Ver Cuadro 3 del Anexo 4.

labores (de 9:00 a 18:00 hrs., con una jornada de ocho horas y una hora de comida), y excepcionalmente se les llega a requerir trabajo extraordinario en la oficina después de su jornada, sin embargo puede extenderse sólo en periodo electoral. Aunado a lo anterior, la población del puesto técnico-operativo y secretaria también se ubica en la rama laboral administrativa, tiene un ingreso salarial entre \$5,000 a \$15,000 y cuenta con escolaridad técnica, preparatoria, pasante de licenciatura o posgrado.

Con base en estos resultados se sabe que el conocimiento sobre las condiciones que llevan a los trabajadores de la DSPEyAT a trabajar más o menos intensamente, es por arriba del 94% en la población que concentra las decisiones y las responsabilidades en el área y que se caracteriza por presentar los más altos ingresos salariales de entre el conjunto de cargos de sus integrantes (director de área, subdirector y jefe de departamento), mientras que en el resto de los niveles jerárquicos es de 66.67% (secretaria) y 42.33% (técnico-operativo).

Por lo anterior, para incrementar el conocimiento sobre las condiciones que podrían llevar a los trabajadores de la DSPEyAT a trabajar más o menos intensamente, se *recomienda que quienes ocupan los cargos de mandos superiores o medios (director de área, subdirector y jefe de departamento), compartan al personal bajo su mando la información sobre los derechos del trabajador en relación con el trabajo ordinario y las jornadas extraordinarias, aspectos sobre los que existe una normatividad específica.*¹⁴⁰ *Esta sugerencia podría ser apoyada mediante la coordinación entre el área administrativa y la de recursos humanos del Instituto, con el propósito de difundir entre los trabajadores de la DSPEyAT tanto sus derechos como sus obligaciones.*

Otro aspecto que se sugiere es que los directivos de la DSPEyAT asignen con equidad las cargas de trabajo a sus subordinados dentro del horario de oficina, así como las extraordinarias que se requieran realizar después de la jornada ordinaria (ya sea en periodo ordinario o en proceso electoral) y, asimismo, les comuniquen que su

¹⁴⁰ El artículo 207 del COFIPE señala que “Los miembros del Servicio Profesional Electoral, con motivo de la carga laboral que representa el año electoral, al ser todos los días y horas hábiles, tendrán derecho a recibir una compensación derivada de las labores extraordinarias que realicen, de acuerdo con el presupuesto autorizado”. A su vez, Capítulo Tercero del Título Cuarto del Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Instituto Federal Electoral, contiene lo relativo a la jornada máxima trabajo y el tiempo extraordinario, así como los horarios, las vacaciones y los días de descanso.

participación en el trabajo extraordinario podría tener efectos en las evaluaciones del desempeño que se realizan, tanto al personal del servicio profesional electoral como de la rama administrativa, lo que en este último caso posibilita la obtención de incentivos económicos.

En cuarto lugar, a continuación se explican los resultados de la encuesta que se refieren a la dimensión Remuneración que se define como “la forma en la que se remunera al trabajador, los salarios, los beneficios sociales, las posibilidades de promoción y la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho”,¹⁴¹ obtenidos a partir de los siguientes reactivos de conocimiento y opinión:¹⁴²

Reactivos sobre la Remuneración en la DSPEyAT

De conocimiento

- ¿Sus salarios y beneficios sociales fueron aprobados por?
- ¿Según el Estatuto, las promociones de nivel están sujetas a?
- ¿Cuándo se aprueban los incrementos salariales se considera?

De opinión

- ¿Considerando el mercado laboral, la equidad con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?
- ¿En su opinión, la equidad en las promociones de nivel, ha sido?
- ¿En su opinión, ha sido equitativo que los incrementos al salario dependan del Presupuesto que aprobó la Cámara de Diputados al IFE?

En promedio los datos arrojados por los reactivos desarrollados a partir de la dimensión de remuneración, en conocimiento y opinión son los siguientes:¹⁴³

Promedio de conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
	1	2	3	4	5
56.95%	23.03%	10.82%	33.17%	16.48%	16.59%

¹⁴¹ Ver el apartado 1.6.1 “Dimensiones del clima organizacional”.

¹⁴² Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

¹⁴³ Ver Cuadro 4 del Anexo 4.

Como se observa, el conocimiento de la población encuestada sobre la aprobación de sus salarios, beneficios sociales e incrementos salariales y las promociones de nivel, es en promedio de 56.95%.

El 33.17% de los encuestados, en promedio, opinó en 3 sobre la equidad de los salarios, los beneficios sociales, las promociones y los incrementos salariales. El segundo promedio más alto fue el 23.03% de los trabajadores que eligió el parámetro de opinión menos favorable (1). Asimismo, en promedio opinó en 5, el 16.59%; en 4 el 16.48%; y, en 2 el 10.82%.

El promedio general de conocimiento de 56.95% se desagrega, según las variables sociodemográficas, en los siguientes resultados sobre la remuneración, tanto de conocimiento como de opinión.

Variables sociodemográficas	Conocimiento	Niveles de opinión (promedios)				
		1	2	3	4	5
Edad	59.83%	20.33%	9.75%	36.25%	16.17%	17.50%
Antigüedad laboral	59.00%	20.25%	9.83%	42.17%	15.42%	12.92%
Preferencia política	58.58%	15.58%	8.08%	40.67%	22.33%	13.33%
Género	57.50%	20.00%	12.50%	33.17%	23.17%	11.50%
Puesto	56.27%	25.53%	21.80%	22.53%	8.87%	21.20%
Rama laboral	56.00%	19.17%	10.67%	35.00%	19.83%	15.17%
Religión	56.00%	29.50%	6.50%	29.83%	16.00%	18.33%
Escolaridad	55.47%	24.20%	10.07%	33.33%	21.40%	10.87%
Ingreso salarial	53.92%	31.58%	4.25%	27.42%	10.58%	26.42%

En la tabla se advierte que las variables sociodemográficas edad, antigüedad laboral, preferencia política, género, rama laboral, religión y escolaridad tienen los promedios más altos en la opinión 3. Asimismo, el 50% o más de la población de estas siete variables opinaron en conjunto por abajo del nivel 4 de opinión (con excepción de jefe de departamento, director, ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000 y más de \$45,000 y de quienes prefirieron a la coalición por el bien de todos).¹⁴⁴

¹⁴⁴ Ver Cuadro 4 del Anexo 4.

Destaca que el promedio más alto que presentan las variables sociodemográficas de puesto e ingreso salarial se ubicó cada una en el nivel de opinión más desfavorable (1), con 25.53% y 31.58%, respectivamente.

Quedaron por arriba del 56.95% de promedio general de conocimiento, los siguientes estratos: edad de 21 a 30 años y 51 años o más, escolaridad preparatoria y posgrado, antigüedad laboral de 4 años o menos y de 9 a 12 años, puesto secretaria y director de área, ingreso salarial de más de \$45,000, preferencia política coalición alianza por México (todos con 66.67%); género femenino (61.33%); pasante de licenciatura (60.67%); rama laboral del servicio profesional electoral, ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000 y preferencia política coalición por el bien de todos (60%); y, antigüedad laboral de 5 a 8 años (58.33%).

En cuanto al promedio de 23.03% de la población encuestada que opinó en 1, tienen relevancia los resultados que muestran que el 100% de las poblaciones ubicadas en el puesto de subdirector y en el rango de ingreso de \$25,001 a \$35,000, opinaron en parámetro 1, es decir, el nivel menos favorable de opinión sobre la equidad de los salarios, los beneficios sociales, las promociones y los incrementos salariales. En ambos casos se obtuvieron los promedios más bajos de conocimiento, con 33%. Asimismo, el 44.33% de quienes dijeron no tener preferencia religiosa opinaron en 1.

Asimismo, destacan los siguientes estratos en los que el segundo promedio más alto fue para el nivel de opinión 1: el 66.67% de los encuestados con escolaridad posgrado; el 33.67% con antigüedad laboral de 5 a 8 años; el 33.33% con 51 años de edad o más, de escolaridad preparatoria y con 9 a 12 años de antigüedad laboral, respectivamente; 21% con escolaridad pasante de licenciatura; y, el 20% con edad de 41 a 50 años.¹⁴⁵

Con base en lo expuesto y de que los estratos de las nueve variables sociodemográficas se ubicaron en menos del 75% de conocimiento, *se recomienda que tanto a nivel institucional como de área (entre los trabajadores de la DSPEyAT) se desarrolle una política de difusión sobre la normatividad que regula la relación*

¹⁴⁵ Ver Cuadro 4 del Anexo 4.

laboral de los trabajadores con la institución, de tal forma que conozcan los beneficios y prestaciones sociales con que cuentan (días económicos, tramitación de licencias, de becas y jornadas especiales para actividades académicas, de premios por quinquenios de servicio, incentivos por desempeño sobresaliente y prestaciones sociales, incluyendo las del ISSSTE), así como la información sobre la obtención de promociones de puesto y/o rango y los requisitos a cumplir y la relacionada con los incrementos salariales.

También se sugiere que los superiores a cargo de estos procedimientos otorguen un trato equitativo, objetivo y expedito cuando se trate de tramitar las solicitudes de los beneficios sociales a los trabajadores y demás prestaciones laborales. Por cuanto a las promociones de puesto o cargo que implican un ascenso, se recomienda analizar en la DSPEyAT la forma en que se ha dado la movilidad de los trabajadores que pertenecen a la rama laboral administrativa a través de los ascensos, con la finalidad de propiciar que las vacantes se cubran con personal del área que cuente además de la experiencia, con los conocimientos y habilidades requeridos, mediante convocatorias internas en las que se invite a los trabajadores a participar como aspirantes a ocupar alguna plaza vacante.

4.6.4.2 Datos que dan cuenta de la misión, visión y objetivos de la institución mediadora

Para interpretar los resultados de la encuesta relacionados con la misión, visión y objetivos de la DSPEyAT, nuevamente se acude a los capítulos 1 Marco Teórico y 2 Marco Contextual, de donde se retoman los conceptos pertinentes para desarrollar este apartado.

En el Capítulo 2 “Marco Contextual” se planteó que la misión y visión del IFE es compartida por todas las áreas que conforman a dicha institución, incluyendo a la DSPEyAT, y que la definición de ambas es:

Misión: El Instituto Federal Electoral es un organismo público autónomo que tiene a su cargo la organización de las elecciones federales, bajo los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad.

Visión: El Instituto Federal Electoral optimizará su estructura y las áreas sustantivas que lo integran, así como el servicio profesional de carrera, a la vez que se desarrollará un sistema de comunicación que facilite el flujo de la información en la estructura operativa. En todo momento se procurará la difusión de la educación y cultura cívica, se fortalecerá el sistema de partidos políticos al mejorar los procedimientos de fiscalización, acceso a medios de comunicación y sistematización en la entrega de prerrogativas.

Asimismo, en el referido Capítulo 2 se mencionó que los objetivos de la DSPEyAT planteados en las Políticas y Programas Generales del Instituto Federal Electoral para 2007, son:¹⁴⁶

1. Coordinar y vigilar el cumplimiento de los programas a cargo de la Dirección Ejecutiva y de las juntas locales y distritales, en materia de educación cívica, capacitación electoral y difusión institucional, evaluar su debido cumplimiento, proponer mejoras que redunden en beneficio de la transparencia de las actividades.
2. Diseñar, desarrollar e instrumentar mecanismos de seguimiento y sistematización de información, con criterios homogéneos que respondan a las necesidades de las distintas áreas y faciliten la interpretación de la información, así como el acceso a su consulta por parte de las distintas instancias del Instituto y de la ciudadanía.

Como se señaló en el anterior apartado, en el Capítulo 1 Marco Teórico se abordó el concepto de clima organizacional y se planteó que para estudiarlo en la DSPEyAT desde la opinión pública,¹⁴⁷ se eligió el modelo de Luc Brunet de siete dimensiones del clima organizacional.

La dimensión del clima organizacional definida por Brunet que en esta investigación se relaciona con el conocimiento y la opinión sobre la misión y visión es la de Estructura. Asimismo, las dimensiones de Toma de decisiones, Estructura y Autonomía se vinculan con el conocimiento y opinión de los objetivos de la DSPEyAT.

En primer lugar, para interpretar la misión y visión de la DSPEyAT en función del “grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de una organización por su puesto, mide el grado al que los objetivos y los métodos de trabajo se establecen y se

¹⁴⁶ Ver apartado 2.2.2 “Normas, misión y visión” del Capítulo 2.

¹⁴⁷ Ver concepto de opinión pública en el apartado 1.4.1 “Componentes de la opinión pública”.

comunican a los empleados por parte de sus superiores”,¹⁴⁸ se analizaron los datos de los siguientes reactivos de conocimiento y de opinión:¹⁴⁹

Reactivos para interpretar la Misión y Visión de la DSPEyAT

de conocimiento

- ¿A través de qué instancia se comunicaron los métodos, la forma o la mecánica del trabajo del área?
- ¿Algunos de los principios rectores del IFE, son?
- ¿La instancia que definió los principios rectores del IFE fue?

de opinión

- ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?
- ¿En su opinión, la autonomía del IFE en función de sus principios rectores ha sido?
- ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen y vigilan los principios rectores del IFE ha sido?

Como se observa en la siguiente tabla, los resultados de la encuesta arrojan que en promedio el 76.78% de los trabajadores de la DSPEyAT dijeron tener conocimiento de la misión y visión de la institución a la que pertenecen. Asimismo, la opinión de los encuestados sobre la misión y visión fue de nivel 3, en promedio.¹⁵⁰

Variables sociodemográficas	Conocimiento Promedio	Nivel de opinión Promedio
Ingreso salarial	84.00%	3.4
Religión	83.00%	3.4
Antigüedad laboral	81.58%	3.5
Edad	78.33%	3.5
Rama laboral	78.16%	3.5
Puesto	74.6%	3.4
Escolaridad	74.2%	3.1
Género	74.16%	3.4
Preferencia política	63.00%	3.4
Promedio	76.78%	3

Asimismo, en cuanto a conocimiento se colocaron por arriba del 75% de promedio las siguientes variables sociodemográficas: ingreso salarial (84%); religión (83%);

¹⁴⁸ Ver el apartado 1.6.1 “Dimensiones del clima organizacional”.

¹⁴⁹ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

¹⁵⁰ Ver Cuadro 5 del Anexo 4.

antigüedad laboral (81.58%); edad (78.33%); y, rama laboral (78.16%). Se ubicaron por abajo del 75%, las variables puesto (74.16%); escolaridad (72.2%); género (74.16%); y, preferencia política (63%).

En opinión el nivel más alto fue de 3.5, en promedio, preferida por la población de las variables de antigüedad laboral, edad y rama laboral. Le sigue la población de las variables que opinaron en 3.4: ingreso salarial, religión, puesto, género y preferencia política. El nivel más bajo correspondió a la variable escolaridad con 3.1.

Al examinar cada una de las variables sociodemográficas se encontró que la población encuestada que en promedio dijo conocer al 100% la misión y visión de la DSPEyAT corresponde a los siguientes estratos: los de 41 a 50 años de edad, escolaridad preparatoria, titulado de licenciatura, de 9 a 12 años de antigüedad laboral, jefe de departamento, director, ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000 y de más de \$45,000.¹⁵¹

Asimismo, conocen por arriba del 75% de conocimiento en promedio, los siguientes estratos: el 93.33% con rama laboral del servicio profesional electoral y preferencia política coalición por el bien de todos, respectivamente; el 89% de quienes dijeron no tener religión; el 88.67% con 13 a 16 años de antigüedad laboral; el 87.33% de género masculino; el 82% de pasantes de licenciatura; el 81% con preferencia política PAN; el 79.33% de 31 a 40 años y con 5 a 8 años de antigüedad laboral, respectivamente; el 77.67% con ninguna preferencia política; y, el 77% con religión católica.

A continuación se observan los resultados obtenidos por debajo del 75% de conocimiento sobre la misión y visión de la DSPEyAT, en promedio, así como su respectivo nivel de opinión:

¹⁵¹ Ver Cuadro 5 del Anexo 4.

Estratos de las variables sociodemográficas	Conocimiento Promedio	Nivel de opinión Promedio
Puesto de técnico-operativo	73.00%	3.4
Ingreso salarial de \$5,000 a \$15,000	69.33%	3.4
Ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000	66.67%	3
Puesto de subdirector	66.67%	3
Edad de 51 años o más	67.00%	3.8
Rama laboral administrativa	63.00%	3.4
Género femenino	61.00%	3.2
Antigüedad laboral 4 años o menos	58.33%	3.4
Edad de 21 a 30 años	55.67%	3.3
Escolaridad carrera técnica	55.67%	3.1
Escolaridad posgrado	33.33%	1.7
Puesto secretaria	33.33%	3.3

Con los resultados sobre el conocimiento de la visión y misión de la DSPEyAT, se tiene que el personal que pertenece a la rama laboral del servicio profesional electoral alcanzó un nivel de conocimiento del 93.33%, frente al promedio general de 76.78% de la variable rama laboral. Este último resultado es determinado por el 63% de conocimiento que en promedio presentó la población de la rama laboral administrativa. Es posible que el 93.33% de conocimiento de quienes se ubican en el servicio profesional electoral, se deba a que este personal está sujeto a un programa de formación y actualización permanente y obligatorio, lo que no ocurre en el personal adscrito a la rama laboral administrativa.¹⁵²

Asimismo, del género femenino que dijeron conocer en un 61% en promedio, destaca que el 88.33% de esta población pertenecen a la rama administrativa y, a su vez, son quienes se ubican en los puestos de secretaria y con ingreso salarial de \$5,000 a \$15,000 (con 33.33% y 69.33%, en promedio de conocimiento, respectivamente). Como se mencionó, el personal adscrito a la rama administrativa, a diferencia del personal del servicio profesional electoral, no cuenta con un programa de formación estructurado para todos los puestos, por lo que sólo es obligatorio para los cargos de técnico-operativo y secretaria con el objeto de obtener una compensación por asistir a un curso una vez al año.¹⁵³ Cabe destacar que los cursos que se imparte a este personal están relacionados con el manejo de herramientas informáticas y de habilidades para la comunicación y la negociación.

¹⁵² Ver apartados 2.1 y 2.2 del Capítulo 2.

¹⁵³ Esta compensación es un concepto que en la nómina se denomina "Apoyo para gastos educativos".

Por otro lado, la opinión de la población encuestada sobre la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, la autonomía del IFE en función de sus principios rectores y la eficiencia con que se cumplen estos, es en promedio de 3, parámetro que en términos de la escala estimativa en donde 1 es lo menos y 5 es lo más, representa una opinión no favorable a la misión y visión de la DSPEyAT, que son las del Instituto en general.¹⁵⁴

A nivel de estrato, el nivel de opinión más bajo se presentó en la población de la variable escolaridad posgrado, con 1.7 de opinión y presentó un promedio de conocimiento de la misión y visión del 33.33%. Es importante considerar que este estrato representa el 5% de la población encuestada.

Con base en este análisis, se recomienda que para elevar el conocimiento sobre la misión y visión de los trabajadores de la DSPEyAT, en particular entre la población de trabajadores de los estratos correspondientes a la rama laboral administrativa y género femenino, se desarrolle un proceso de formación y actualización estructurado y permanente similar al que se aplica al personal de carrera (servicio profesional electoral), de tal forma que se generen incentivos de permanencia y promoción a este personal a partir de su profesionalización en las distintas áreas de conocimiento que involucra al órgano electoral federal.

La razón por la que se plantea esta sugerencia es porque como ya se señaló el personal que pertenece a la rama laboral administrativa si bien tiene acceso a cursos de capacitación, estos no contemplan en su programa un modelo de formación y actualización similar al que está obligado a cursar el personal del servicio profesional electoral, como parte de un proceso amplio de actualización y formación dirigido a su profesionalización.

Esta recomendación adquiere sentido al aprobarse en la reciente reforma de la legislación electoral, un mandato expreso para que el IFE establezca programas de capacitación permanente o especial y los procedimientos para la promoción y estímulo del personal

¹⁵⁴ Ver Cuadro 5 del Anexo 4.

administrativo, así como elaborar los procedimientos de selección, capacitación y promoción que permitan al personal de la rama administrativa aspirar a su incorporación al servicio profesional electoral.¹⁵⁵

En segundo lugar, se aborda en este apartado el conocimiento y la opinión sobre los objetivos de la DSPEyAT, que se examinan a partir de los resultados arrojados por los siguientes reactivos de conocimiento y opinión,¹⁵⁶ desarrollados con base en las dimensiones del clima organizacional de Estructura, Toma de decisiones y Autonomía:¹⁵⁷

**Reactivos para interpretar los objetivos de la DSPEyAT
de conocimiento**

- ¿Los métodos de trabajo que usted realiza y/o aplica se dirigen hacia?
- ¿El flujo de información sobre el seguimiento de programas y el apoyo técnico, se estableció para apoyar?
- ¿El reparto de funciones en el área, se estableció para?
- ¿Según la estructura, la forma de tomar decisiones, es?
- ¿En qué normatividad están establecidas sus funciones?

de opinión

- ¿En su opinión, la eficiencia del área respecto del seguimiento de los programas y/o el apoyo técnico, ha sido?
- ¿En su opinión, la eficiencia del área en el flujo de la información hacia el Director Ejecutivo, ha sido?
- ¿En su opinión, la eficiencia en el reparto de funciones en el área con relación a las cargas de trabajo, ha sido?
- ¿En su opinión, la eficiencia con que se cumplen los programas del área, a partir de la toma de decisiones, ha sido?
- ¿En su opinión, desde su nivel de responsabilidad la eficiencia para tomar decisiones sobre su trabajo, ha sido?

¹⁵⁵ Incisos f y g del artículo 133 del Código Federal de Instituciones y Procedimiento Electorales. Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 14 de enero de 2008.

¹⁵⁶ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

¹⁵⁷ Ver definiciones en el apartado 1.6.1 "Dimensiones del clima organizacional".

Los datos que sirven para interpretar el conocimiento sobre los objetivos de la DSPEyAT, según las variables sociodemográficas, arrojan que en promedio el 70.71% de la población encuestada dijo conocer los objetivos del área en la que labora. Lo anterior, representa que más del 25% de los trabajadores de la DSPEyAT no conocen los objetivos específicos del área respecto a los métodos de trabajo, el flujo de la información, el reparto de funciones de dicha área, la forma de tomar decisiones y la normatividad de sus funciones.¹⁵⁸

En la siguiente tabla se observan los promedios de conocimiento, en orden descendente, por cada una de las nueve variables sociodemográficas, así como el parámetro de opinión que prefirió la población de cada variable.¹⁵⁹ En cada una de las nueve variables sociodemográficas dijeron conocer en promedio: por ingreso salarial el 82.4%; por edad el 73.25%; por escolaridad el 72.68%; por rama laboral el 70.9%; por religión el 69.7%; por género el 68.6%; por puesto el 67.08%; por antigüedad laboral el 66.15%; y, por preferencia política el 65.65%.

Variables sociodemográficas	Promedio de conocimiento	Nivel de opinión
Ingreso salarial	82.4%	3.7
Edad	73.25%	3.8
Escolaridad	72.68%	3.6
Rama laboral	70.9%	3.8
Religión	69.7%	3.9
Género	68.6%	3.7
Puesto	67.08%	3.7
Antigüedad laboral	66.15%	4
Preferencia política	65.65%	3.8
Promedio	70.71%	3.8

Como se advierte la única variable sociodemográfica que por sí sola se ubicó en un promedio por arriba del 75% de conocimiento, fue la de ingreso salarial, con 82.4%. Al examinar los estratos de esta variable se detectó que los rangos de salario que se ubicaron por arriba del 75% de conocimiento sobre los objetivos de la DSPEyAT, fueron en promedio los siguientes: más de \$45,000 (100%); entre \$15,001 a \$25,000 (88%); y, entre \$25,001 a \$35,000 (80%). Por abajo se ubicó la población del rango salarial entre \$5,000 a \$15,000, con 61.6% de conocimiento, en promedio.

¹⁵⁸ Ver Cuadro 6 del Anexo 4.

¹⁵⁹ Ver Cuadros 6 y 7 del Anexo 4.

También se colocaron en promedio por arriba del 75% de conocimiento los siguientes estratos: escolaridad posgrado, puesto de director de área, ingreso salarial de más de \$45,000, (100%, respectivamente); edad de 51 años o más (93.4%); titulado de licenciatura (90%); puesto jefe de departamento (88%); ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000 (88%); rama laboral servicio profesional electoral (86%); preferencia política coalición por el bien de todos (84%); antigüedad de 5 a 8 años (82.8%); puesto subdirector (80%); ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000 (80%); antigüedad laboral de 13 a 16 años (76.8%); género masculino (77%); escolaridad pasante de licenciatura (76.6%).

En cuanto a la opinión sobre los objetivos de la DSPEyAT que en promedio fue de 3.8,¹⁶⁰ los datos arrojan que la variable antigüedad laboral se ubica con el parámetro de opinión más alto, que es de 4, mientras que el nivel estimativo de opinión más bajo fue de 3.6 en la variable escolaridad.¹⁶¹

En razón de lo planteado, se puede señalar que el conocimiento sobre los objetivos de la DSPEyAT, está presente en promedio por arriba del 75%, en los puestos que tienen a su cargo las funciones relacionadas con la realización operativa y documental de las actividades del área (jefes de departamento), y de coordinar, planear, supervisar los resultados y tomar las decisiones (subdirector y director de área), en tanto los objetivos de la DSPEyAT se relacionan directamente con las atribuciones de estos puestos.

Es relevante mencionar que dichos puestos corresponden a la población ubicada en los estratos de la escolaridad pasante y titulado de licenciatura (con 76.6% y 90%, de conocimiento), se ubican además en los tres rangos de ingreso salarial por arriba de \$15,001 (que en conocimiento se colocaron en 80%, 88% y 100% de conocimiento) y también pertenecen a la rama del servicio profesional electoral, población que presentó un 86% de conocimiento, en promedio, a diferencia de los trabajadores de la rama laboral administrativa que se ubicaron en 55.8%.

¹⁶⁰ Resultado de obtener por cada estrato de las variables sociodemográficas, el promedio de la sumatoria (en la escala del 1 al 5) de todas las respuestas de opinión de los reactivos mencionados.

¹⁶¹ Ver Cuadro 7 del Anexo 4.

Por otro lado, además de los datos ya mencionados los estratos que dijeron conocer por arriba del 75%, en promedio y mostraron una opinión en promedio igual o arriba de 3.8 (promedio general), fueron: la población de escolaridad titulado de licenciatura, puesto director, salario de más de \$45,000 y preferencia política coalición por el bien de todos, opinaron en 3.8; con escolaridad pasante de licenciatura opinaron en 4.9; género masculino, antigüedad laboral de 13 a 16 años, puesto jefe de departamento y rama laboral del servicio profesional electoral, prefirieron parámetro 4 de opinión; y la población de la variable ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000, opinó en 4.1.¹⁶²

Asimismo, conocieron por arriba del 75% y opinaron por abajo del promedio general de 3.8, los siguientes estratos: escolaridad posgrado, opinó en 2.2; puesto subdirector e ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000, opinó en 3.2; los de edad de 51 años o más, opinaron en 3.3; y los de antigüedad laboral de 5 a 8 años opinaron en 3.6. Asimismo, los estratos que opinaron igual o más que el promedio de 3.8 de opinión de los encuestados, fueron: ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000, opinaron en 4.1; género masculino, antigüedad laboral de 13 a 16 años, puesto jefe de departamento y rama laboral del servicio profesional electoral, opinaron en 4; tuvieron una opinión de 3.9 los de escolaridad pasante de licenciatura; y opinaron en 3.8, los de escolaridad titulado de licenciatura, puesto director, ingreso salarial de más de \$45,000 y preferencia política coalición por el bien de todos.

Como se advierte en la siguiente tabla, la población de los siguientes estratos se ubicó por abajo del 75% de conocimiento de los objetivos de la DSPEyAT: edad de 41 a 50 años (72%); preferencia religiosa católica (72.6%); preferencia política ninguna (70%); preferencia política PAN (68.6%); edad de 31 a 40 años (67.6%); puesto técnico-operativo (67.4%); preferencia religiosa ninguna (66.8%); ingreso salarial de \$5,000 a \$15,000 (61.6%); género femenino (60.2%); antigüedad laboral de 9 a 12 años y edad de 21 a 30 años (60%, respectivamente); rama laboral administrativa (55.8%); escolaridad preparatoria (50%); carrera técnica (46.8%); antigüedad laboral de 4 años o menos (45%); preferencia política alianza por México (40%); y, puesto secretaria (0%).

¹⁶² Ver Cuadro 7 del Anexo 4.

Variables y estratos	Promedio de conocimiento	Nivel de opinión
Edad 41 a 50 años	72.00%	4.2
Preferencia religiosa católica	72.6%	3.8
Preferencia política ninguna	70.00%	3.9
Preferencia política PAN	68.6%	3.8
Edad 31 a 40 años	67.6%	3.7
Puesto técnico-operativo	67.4%	3.8
Preferencia religiosa ninguna	66.8%	4.1
Ingreso salarial de \$5,000 a \$15,000	61.6%	3.8
Género femenino	60.2%	3.5
Antigüedad laboral de 9 a 12 años	60.00%	4.6
Edad 21 a 30 años	60.00%	4.2
Rama laboral administrativa	55.8%	3.6
Escolaridad preparatoria	50.00%	4.4
Escolaridad carrera técnica	46.8%	3.7
Antigüedad laboral 4 años o menos	45.00%	3.9
Preferencia política alianza por México	40.00%	3.8
Puesto secretaria	0%	3.8

Algunos resultados por abajo del 75% de conocimiento de los objetivos de la DSPEyAT que conviene considerar son los que presentan los encuestados en el puesto de técnico-operativo (67.4%), ya que la población de este estrato representa el 91.7% de la población de la variable salario en el rango de \$5,000 a \$15,000 que presentó un 61.6%, de conocimiento; y representa también el 72.72% de la población ubicada en la rama laboral administrativa, que mostró en promedio 55.8% de conocimiento. Este último resultado puede explicarse -como ya se comentó- a las diferencias del modelo de profesionalización y actualización entre el personal de la rama administrativa y del servicio profesional electoral, población que se ubicó en 86% de conocimiento, en promedio.

Con base en estos resultados se tiene que la población con menos del 75% de conocimiento, que opinó por abajo del promedio general de 3.8, son: género femenino opinó en 3.5; rama laboral administrativa, opinó en 3.6; y, opinaron en 3.7, la población de 31 a 40 años de edad y de escolaridad carrera técnica.

Opinaron igual o por arriba del 3.8, la población que pertenece a los siguientes estratos: puesto secretaria y técnico operativo, ingreso salarial de \$5,000 a \$15,000, preferencias políticas PAN y alianza por México, y los de religión católica, opinaron en

3.8; antigüedad laboral de 4 o menos años y preferencia política ninguna, opinaron en 3.9; los de ninguna religión, opinaron en 4.1; los de edad de 21 a 30 años y de 41 a 50 años, opinaron en 4.2; los de escolaridad preparatoria, opinaron en 4.4; y, los de antigüedad laboral de 9 a 12 años, opinaron en 4.6.

Con base en estos resultados, se recomienda que para mejorar el conocimiento sobre los objetivos del área y la percepción del clima organizacional respecto a la estructura, autonomía y toma de decisiones y en consecuencia el desempeño del personal que allí labora, el Director de la DSPEyAT propicie entre los trabajadores que se ubicaron en promedio por abajo del 75% de conocimiento, el estudio, análisis y práctica de los métodos de trabajo, las funciones, atribuciones, actividades y objetivos que le corresponden al área y a cada puesto en particular. Esta información se localiza en documentos normativos como el Manual de Organización y de Procedimientos del Instituto, el Calendario Anual de Actividades de la DECEYEC a la que pertenece la DSPEyAT y los Lineamientos que se derivan de dicho Calendario.

En este sentido, se recomienda que el director y el subdirector, involucren al personal técnico-operativo en las funciones y tareas cotidianas que realizan sus superiores jerárquicos (los jefes de departamento) para que incrementen su conocimiento, de tal forma que si bien existan responsables en la toma de decisiones respecto a las actividades de cada división (seguimiento de programas y apoyo técnico) en la construcción de las mismas participe, según sus funciones, el personal técnico-operativo y de estos en particular, quienes pertenezcan a la rama laboral administrativa.

4.6.4.3 Datos más relevantes del referente de estudio

En el Capítulo 1 Marco Teórico, se abordó la Teoría General de Sistemas planteada por Manuel Martín Serrano, para explicar que desde dicha teoría “la opinión pública cumple con la condición de ser una entidad real por lo que puede ser vista como un subsistema que pertenece al sistema comunicativo, que además comparte con éste sus elementos estructurales que lo definen como sistema: actores, instrumentos,

expresiones y representaciones”. Asimismo, se señaló que el estudio de la opinión pública en esta investigación se abordaría desde la perspectiva comunicativa.

Al ser posible observar a través de la opinión pública las expresiones que permiten el consenso o disenso de un determinado grupo social sobre un referente de interés público, la presente investigación se planteó conocer a la opinión pública respecto al clima organizacional de los trabajadores de la DSPEyAT mediante sus expresiones manifestadas en un instrumento de comunicación denominado encuesta.

Para la interpretación de los datos relacionados con el referente de estudio, se contemplan las siete dimensiones del clima organizacional definidas por Luc Brunet que se utilizaron en el Capítulo 3 Metodología para la construcción de los reactivos de la encuesta, a partir de los conceptos de conocimiento y opinión.¹⁶³

Asimismo, con el propósito de obtener la información más relevante para interpretar los datos más significativos de la encuesta sobre el referente de estudio y como el objetivo de la presente investigación fue conocer la opinión pública de los trabajadores de la DSPEyAT del Instituto Federal Electoral respecto al clima organizacional, se seleccionó un reactivo de opinión relacionado con cada una de las siete dimensiones del clima organizacional. Los reactivos son:

Dimensión del clima	Reactivos de opinión para interpretar el clima organizacional
○ Estructura	- ¿En su opinión, la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo, ha sido?
○ Autonomía	- ¿En su opinión, el cumplimiento del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, ha sido?
○ Comunicación	- ¿En su opinión, la oportunidad con que a usted se le comunican instrucciones para realizar su trabajo, ha sido?
○ Motivación	- ¿En su opinión, la eficiencia en la asignación de cargas extras de trabajo, ha sido?
○ Remuneración	- ¿Considerando el mercado laboral, la equidad con que su salario y beneficios sociales corresponden a sus funciones, ha sido?

¹⁶³ Ver definiciones en el apartado 1.6.1 “Dimensiones del clima organizacional”.

- Apoyo patronal - ¿En su opinión, la oportunidad con que sus superiores lo apoyaron en sus problemas personales, ha sido?
- Toma de decisiones - ¿En su opinión, la eficiencia en la toma de decisiones que involucran al área, ha sido?

De esta manera, según los roles de los encuestados (variables sociodemográficas) y de acuerdo a una escala estimativa (LIKERT) con un rango de entre 1 y 5 (donde 1 es lo mínimo y 5 es el máximo), la opinión¹⁶⁴ de la población de los trabajadores de la DSPEyAT encuestada respecto al clima organizacional fue en promedio de 3.6.

Como se observa en la tabla, en orden descendente, opinó en promedio en 3.7 la población por edad, antigüedad laboral, rama laboral y preferencia política, respectivamente. Asimismo, opinó en 3.6 la población de las variables sociodemográficas género y religión; opinó en 3.5 la población por escolaridad; y, 3.4 según el puesto y el ingreso salarial, respectivamente.¹⁶⁵

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión clima organizacional
Edad	3.7
Antigüedad laboral	3.7
Rama laboral	3.7
Preferencia política	3.7
Género	3.6
Religión	3.6
Escolaridad	3.5
Puesto	3.4
Ingreso salarial	3.4

Según estos datos, puede decirse que a nivel de las variables sociodemográficas, la opinión de los trabajadores de la DSPEyAT respecto al clima organizacional es medianamente favorable.

A nivel de estrato, el personal ubicado en las siguientes categorías opinó por debajo del promedio general de 3.6:

¹⁶⁴ Resultado de obtener por cada estrato de las variables sociodemográficas, el promedio de la sumatoria (en la escala del 1 al 5) de todas las preguntas de opinión.

¹⁶⁵ Ver Cuadro 8 del Anexo 4.

Variables y estratos	Nivel de opinión clima organizacional
Género femenino	3.5
Religión ninguna	3.5
Escolaridad carrera técnica	3.5
Edad 31 a 40 años	3.5
Preferencia política ninguna	3.5
Edad 51 años o más	3.4
Escolaridad pasante de licenciatura	3.4
Antigüedad laboral 5 a 8 años	3.4
Puesto secretaria	3.3
Escolaridad posgrado	2.7
Puesto subdirector	2.3
Ingreso salarial de \$25,001 a \$35,000	2.3

Destacan los promedios de opinión de 2.3 en los estratos ubicados en la población con puesto de subdirector que corresponde a la población con salario entre \$25,001 a \$35,000, así como la opinión en promedio de 2.7 que tiene la población con escolaridad posgrado y de 3.3 en el puesto secretaria, y que si bien en términos de su representatividad cada una de estas poblaciones representan 5%, su opinión respecto al clima organizacional no es favorable, particularmente si se considera el nivel jerárquico del puesto de subdirector.

La opinión de la población ubicada en escolaridad pasante de licenciatura (3.4), preferencia política ninguna (3.5), antigüedad laboral de 5 a 8 años (3.4), género femenino (3.5) y edad de 31 a 40 años (3.5), son significativas al representar cada una 58%, 32%, 42%, 32% y 26% de la población encuestada. Asimismo, la opinión de 3.5 del género femenino adquiere relevancia, si se toma en cuenta que en esta posición se ubica la población con escolaridad posgrado y puesto secretaria; así como, que la población con puesto de subdirector y con ingreso salarial de \$15,001 a \$25,000, también se ubica entre la población del estrato escolaridad pasante de licenciatura.¹⁶⁶

Por otro lado, a nivel de cada una de las dimensiones del clima organizacional, en la tabla se advierte que los promedios de opinión expresados por los trabajadores de la DSPEyAT fueron en orden descendente de la siguiente forma: en 4.3 respecto a la dimensión de apoyo patronal; en 3.7 sobre la dimensión motivación; en 3.6 respecto a

¹⁶⁶ Ver Anexo 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.

las dimensiones de estructura, remuneración y toma de decisiones, respectivamente; en 3.4 sobre la dimensión de comunicación; y, en 3, sobre la dimensión de autonomía.

Estructura	Autonomía	Comunicación	Motivación	Remuneración	Apoyo patronal	Toma de decisiones
3.6	3	3.4	3.7	3.6	4.3	3.6

Como se observa, la dimensión apoyo patronal según lo expresado por los trabajadores de la DSPEyAT, tuvo el nivel más favorable de opinión con 4.3, y el nivel de opinión menos favorable fue para la dimensión autonomía, con 3 de opinión.

Con base en estos resultados, los niveles de opinión manifestados por los encuestados para cada una de las siete dimensiones del clima organizacional, según las variables sociodemográficas se describen de la siguiente forma:

1. En relación con la dimensión estructura, que se analizó a partir de la eficiencia del área para comunicar los métodos de trabajo hacia los empleados, la opinión expresada por los trabajadores de la DSPEyAT fue de 3.6 en promedio. Según las variables sociodemográficas, en promedio la opinión fue: de 3.7 por religión; 3.6 por antigüedad laboral; 3.5 por preferencia política; 3.4 por género, edad, puesto y rama laboral, respectivamente; 3.3 por ingreso salarial; y, 3.2 por escolaridad.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión estructura
Religión	3.7
Antigüedad laboral	3.6
Preferencia política	3.5
Género	3.4
Edad	3.4
Puesto	3.4
Rama laboral	3.4
Ingreso salarial	3.3
Escolaridad	3.2

2. Respecto a la dimensión autonomía, que se relaciona en este apartado con el cumplimiento del Estatuto en cuanto a los derechos, obligaciones y sanciones, los trabajadores expresaron una opinión en promedio de 3. Como se puede ver

en la tabla, según las variables sociodemográficas los niveles de opinión de los encuestados en promedio fueron: por género, edad y preferencia política se opinó en 3.2; por rama laboral se opinó en 3.1; por antigüedad laboral se opinó en 3; por puesto e ingreso salarial, se opinó en 2.9; por religión se opinó en 2.7; y, por escolaridad se opinó en 2.6.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión autonomía
Género	3.2
Edad	3.2
Preferencia política	3.2
Rama laboral	3.1
Antigüedad laboral	3
Puesto	2.9
Ingreso salarial	2.9
Religión	2.7
Escolaridad	2.6

3. En el caso de la dimensión de comunicación, que se analiza con base en la oportunidad con que se comunican las instrucciones para realizar el trabajo, la opinión de los trabajadores de la DSPEyAT fue en promedio de 3.4. Como se muestra en la tabla, los niveles de opinión expresados según las variables sociodemográficas, fueron en promedio de: 3.9 por antigüedad laboral; 3.7 por religión; 3.5 por rama laboral y preferencia política; 3.4 por edad y escolaridad; 3.3 por género; 3.2 por ingreso salarial; y, 3.1 por puesto.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión de comunicación
Antigüedad laboral	3.9
Religión	3.7
Rama laboral	3.5
Preferencia política	3.5
Edad	3.4
Escolaridad	3.4
Género	3.3
Ingreso salarial	3.2
Puesto	3.1

4. Respecto a la dimensión motivación, referida en este apartado con la eficiencia en la asignación de cargas extras de trabajo, la opinión que expresaron los trabajadores de la DSPEyAT fue en promedio de 3.7. En la tabla se observa que

por variables sociodemográficas los promedios de opinión fueron: por antigüedad laboral y religión, se opinó en 3.9, respectivamente; por edad, rama laboral y preferencia política, se opinó en 3.8, respectivamente; por género se opinó en 3.7; por escolaridad y puesto, se opinó en 3.6; y, por ingreso salarial en 3.5.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión motivación
Antigüedad laboral	3.9
Religión	3.9
Edad	3.8
Rama laboral	3.8
Preferencia política	3.8
Género	3.7
Escolaridad	3.6
Puesto	3.6
Ingreso salarial	3.5

5. Sobre la dimensión remuneración, que se relaciona en este apartado con la equidad con que el salario y beneficios sociales del trabajador corresponden a sus funciones, la opinión expresada por los trabajadores de la DSPEyAT fue en promedio de 3.6. En la tabla se observa que por variable sociodemográfica, en promedio se opinó de la siguiente forma: por escolaridad se opinó en 3.9; se opinó en 3.7, por género, rama laboral y preferencia política, respectivamente. Asimismo, se opinó en 3.6 por antigüedad laboral y religión; se opinó en 3.5 por ingreso salarial; se opinó en 3.2 por puesto; y, se opinó en 2.8 por edad.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión remuneración
Escolaridad	3.9
Género	3.7
Rama laboral	3.7
Preferencia política	3.7
Antigüedad laboral	3.6
Religión	3.6
Ingreso salarial	3.5
Puesto	3.2
Edad	2.8

6. En la dimensión apoyo patronal, que se refirió con la oportunidad con que los superiores apoyaron a los trabajadores en sus problemas personales, la opinión

manifestada por los encuestados fue en promedio de 4.3. Como se señala en la tabla, los niveles de opinión expresados por los trabajadores de la DSPEyAT según la variable sociodemográfica fueron en promedio de: 4.5 por género y edad, respectivamente; 4.4 por antigüedad laboral, rama laboral y preferencia política, respectivamente; 4.3 por religión; 4.1 por escolaridad e ingreso salarial; y, 4 por puesto.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión apoyo patronal
Género	4.5
Edad	4.5
Antigüedad laboral	4.4
Rama laboral	4.4
Preferencia política	4.4
Religión	4.3
Escolaridad	4.1
Ingreso salarial	4.1
Puesto	4

7. Respecto a la dimensión toma de decisiones, que se relaciona en este apartado con la eficiencia en la toma de decisiones que involucran al área, los trabajadores de la DSPEyAT expresaron una opinión en promedio de 3.6. En la tabla se observan los promedios de opinión según las variables sociodemográficas: por religión se opinó en 3.8; por edad, puesto y preferencia política en 3.7, respectivamente; por género, rama laboral e ingreso salarial, se opinó en 3.6, respectivamente; por antigüedad laboral se opinó en 3.5; y por escolaridad se opinó en 3.3.

Variables sociodemográficas	Nivel de opinión dimensión toma de decisiones
Religión	3.8
Edad	3.7
Puesto	3.7
Preferencia política	3.7
Género	3.6
Rama laboral	3.6
Ingreso salarial	3.6
Antigüedad laboral	3.5
Escolaridad	3.3

Conviene destacar que en la dimensión de autonomía los encuestados expresaron el nivel más bajo de opinión de todas las dimensiones del clima organizacional, con 3 de opinión en promedio. A diferencia de esta tendencia, la dimensión de apoyo patronal presentó el nivel de opinión más alto con 4.3 en promedio. En dicha dimensión, que se mide en este apartado por la oportunidad del apoyo de los superiores frente a problemas personales de los trabajadores de la DSPEyAT, los promedios de cada una de las nueve variables sociodemográficas se ubicaron entre 4 y 4.5 de opinión. Estos resultados de la dimensión apoyo patronal, coinciden en general con la opinión que el 45.97% de los encuestados manifestó por el parámetro 4 y el 34.36% por el nivel 5, respecto al apoyo patronal para la solución de los problemas dentro y fuera del trabajo, que también se analizó en el apartado 4.6.4.

Este resultado de 4.3 de opinión sobre la dimensión apoyo patronal, podría tener su razón en el hecho de que la relación de los trabajadores de la DSPEyAT con sus superiores jerárquicos es más cercana en términos del apoyo para solucionar sus problemas. Mientras que la opinión de 3 expresada para la normatividad laboral y su cumplimiento (referidas en la dimensión de autonomía), posiblemente tiene su origen en la posición que mantiene el trabajador frente a las decisiones que involucran dicha normatividad, que es más lejana al estar circunscrita a esferas jerárquicas que rebasan a la propia DSPEyAT.

La misma situación podría acontecer en el caso de la dimensión remuneración (en función de la equidad en los salarios y beneficios sociales), sobre la que los encuestados expresaron una opinión de 3.6 en promedio, al estar referidos dichos aspectos en las condiciones de la relación laboral con la institución y que son determinadas por instancias que superan el ámbito de decisión de los trabajadores de la DSPEyAT.

Por lo anterior, la recomendación que se plantea está relacionada con las dimensiones de estructura, comunicación, motivación y toma de decisiones del clima organizacional de la DSPEyAT (sobre las que expresaron 3.6, 3.4, 3.7 y 3.6 de opinión en promedio, respectivamente), al considerarse que es en estas dimensiones del clima en donde el

papel del superior jerárquico podría ser determinante para elevar el nivel de opinión de los trabajadores.

En tal sentido, como se ha sugerido en los apartados precedentes, se recomienda incrementar la comunicación de los superiores jerárquicos hacia sus subordinados, respecto a la determinación de los métodos de trabajo y la oportuna toma de decisiones que impacta la asignación de cargas de trabajo para cumplir con las actividades programadas y las no programadas (jornada extraordinaria). Un mecanismo de comunicación podría establecerse mediante la programación de reuniones informativas con los trabajadores para analizar todos estos aspectos y proporcionarles las herramientas técnicas y documentales sobre sus funciones y de la DSPEyAT.

4.6.4.4 Comprobación o disprobación del sistema hipotético

1. Se planteó como hipótesis que el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional era de 60%, ahora se sabe que es de 72.83%.
2. Se planteó como hipótesis que la opinión de los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional era de 4, ahora se conoce que en promedio el nivel de opinión es de 3.7.
3. Se creía que el género determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que el género femenino conoce en un 70.45% y el género masculino en 73.82%.
4. Se planteó como hipótesis que el género determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que según el género los encuestados opinan en 3.42 el género femenino y en 3.83 el género masculino.

5. Se creía que la edad determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que la edad determina el conocimiento en un 73%.
6. Se planteó como hipótesis que la edad determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados en entre 21 y 30 años opinan en 3.98; entre 31 a 40 años opinan en 3.59; entre 41 a 50 años opinan en 3.83; y de 51 años o más opinan en 3.48.
7. Se creía que la escolaridad determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que la escolaridad determina el conocimiento en un 70.69%.
8. Se planteó como hipótesis que la escolaridad determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados con Carrera Técnica opinan en 3.59; con Preparatoria opinan en 3.91; los que son Pasantes de Licenciatura opinan en 3.69; quienes son Titulados de Licenciatura opinan en 3.80; y, los de Posgrado opinan en 2.5.
9. Se creía que la antigüedad laboral determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que la antigüedad laboral determina el conocimiento en un 70.22%.
10. Se planteó como hipótesis que la antigüedad determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados con 4 años o menos de antigüedad opinan en 3.78; los de 5 a 8 años opinan en 3.47; los de 9 a 12 años opinan en 3.95; y, los de 13 a 16 años opinan en 3.90.

11. Se pensó que el puesto determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que el puesto determina el conocimiento en un 73.70%.
12. Se planteó como hipótesis que el puesto determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados con puesto de Secretaria opinan en 3.45; los de plaza Técnico-Operativo opinan en 3.68; los Jefes de Departamento opinan en 3.95; los de puesto de Subdirector opinan en 2.73; y los de plaza de Director de área opinan en 3.86.
13. Se creía que pertenecer a la rama administrativa o al servicio profesional electoral determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que quienes pertenecen al servicio profesional electoral conocen en un 78.18% y los de la rama laboral administrativa en 66.82%.
14. Se planteó como hipótesis que pertenecer a la rama administrativa o al servicio profesional electoral determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados de la rama administrativa opinan en 3.60 y los del servicio profesional electoral opinan en 3.79.
15. Se creía que los ingresos salariales determinan en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que los ingresos salariales determinan el conocimiento en un 76.94%.
16. Se planteó como hipótesis que los ingresos salariales determinan en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados en el rango de salario de \$5,000 a \$15,000 opinan en 3.66; los que obtienen de \$15,001 a \$25,000

opinan en 3.95; los que ganan de \$25,001 a \$35,000 opinan en 2.73; y los de salario de más de \$45,000 opinan en 3.86.

17. Se creía que la preferencia política determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que la preferencia política determina el conocimiento en un 70.34%.

18. Se planteó como hipótesis que la preferencia política determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que en promedio los encuestados que manifestaron tener ninguna preferencia política opinan en 3.66; quienes prefirieron al PAN opinan en 3.7; los que eligieron a la coalición por el Bien de Todos opinan en 3.69; y los que prefirieron a la coalición Alianza por México opinan en 3.95.

19. Se creía que la preferencia religiosa determina en 60% el conocimiento que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se sabe que la religión determina el conocimiento en un 75.25%.

20. Se planteó como hipótesis que la preferencia religiosa determina en 4 la opinión que tienen los trabajadores de la DSPEyAT del IFE, con respecto al clima organizacional, ahora se conoce que los encuestados que señalaron no tener una religión opinan en 3.68 y quienes eligieron la religión católica opinan en 3.70.

Conclusiones

Después de haber aplicado el procedimiento metodológico y efectuado el levantamiento de datos es posible exponer las conclusiones conceptuales, metodológico-técnicas y temáticas, derivadas de la investigación.

a) Conclusiones conceptuales

1. La Teoría General de Sistemas aporta elementos para abordar al sistema como una entidad real organizada, lo que permitió tomarla como método de análisis. La Teoría sirvió para definir y conocer la organización y funcionamiento del sistema.

A partir de la Teoría General de Sistema se sabe que los elementos de un sistema han sido seleccionados, se distinguen entre sí y se relacionan entre sí. También se sabe que la comunicación puede investigarse sistemáticamente, al ser un objeto de estudio organizado que puede ser analizado como un sistema, porque sus componentes han sido seleccionados, se distinguen entre sí y se relacionan entre sí.

La Teoría General de Sistemas se tomó como base para el análisis de los elementos que componen al sistema de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico. Posibilitó explicar a la opinión pública como objeto de estudio al ser ésta un subsistema del sistema comunicativo, además de compartir con éste sus elementos obligatorios y estructurales (actores, instrumentos, expresiones y representaciones).

2. En este trabajo se definió a la opinión pública como el conjunto de expresiones (que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad) producida por los actores (miembros de un grupo social específico), a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público.

3. Como componentes obligatorios del sistema comunicativo, en esta investigación se encontraron como elementos del sistema opinión pública a:
 - Los actores son el grupo social inmerso en el sistema de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico (DSPEyAT) del Instituto Federal Electoral.
 - Los instrumentos biológicos y tecnológicos, mediante los cuales se expresó la opinión pública de los actores y que en este estudio se hizo a través de una encuesta que se aplicó presencialmente mediante cuestionarios.
 - Las expresiones mediante las cuales se hizo patente el consenso y disenso de los actores que conforman el grupo social, acerca del clima organizacional de la DSPEyAT, a través de los reactivos del cuestionario aplicado.
 - Las representaciones son los datos obtenidos que orientaron y definieron la opinión del grupo social, con base en la experiencia, intereses y circunstancias de cada individuo con respecto al grupo social al que pertenece.
4. La Teoría de la Mediación Social dice que la comunicación es una acción mediadora; una actividad “que impone límites a lo que puede ser dicho y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden”.

La Teoría de la Mediación Social es considerada un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de los elementos que se constituyen al interior de un proceso social, lo cual permitió ordenar la realidad del sistema que se estudió.

5. Los planos de la mediación, enunciados en la Teoría de la Mediación Social, permitieron dar orden, interpretar y sistematizar los elementos que integran el sistema social estudiado.

Se identificó que en la relación entre el *plano de los principios* (conocimiento) y el *plano de la mediación (expresión-opinión)* se encuentra la ideología, que en el caso de esta investigación se refiere a los modelos de orden de la institución mediadora para interpretar la realidad, en este caso las normas, valores que se

imponen al grupo social de los trabajadores de la DSPEyAT, lo que a través del referente denominado clima organizacional permitió saber el grado de conocimiento y el nivel de opinión.

Entre el *plano de la mediación* (expresión-opinión) y el *plano de la situación* (sociodemográficos) están las funciones, y entre el *plano de la situación* y el *plano de los principios* están las representaciones, es decir los datos de referencia obtenidos mediante el instrumento de comunicación denominado encuesta que orientaron y definieron las opiniones del grupo social, a partir de sus intereses, experiencias y circunstancias de cada individuo, según los roles que desempeña en la DSPEyAT, datos que fueron analizados e interpretados en el Capítulo 4 .

b) Conclusiones metodológico-técnicas

- i. La tabla de operacionalización se utilizó como instrumento metodológico. A través de ella se obtuvieron las preguntas del cuestionario que fue el instrumento de la encuesta aplicada. Para lograr lo anterior, en la tabla de operacionalización se sistematizaron los conceptos que determinaron el diseño del cuestionario, entre los cuales están las variables dependientes e independientes utilizadas en las hipótesis de esta investigación. La función de la tabla de operacionalización consistió en ubicar los conceptos empleados en el Marco Teórico en términos de indicadores y desarrollarlos acordes al contexto del tema particular que trata esta investigación, el clima organizacional.

La tabla de operacionalización contiene cuatro columnas; en la primera se especificaron los conceptos (conocimiento, opinión y sociodemográficos) y se enumeraron en orden progresivo con un numeral; en la segunda se anotaron las categorías por concepto y se enumeraron en orden progresivo con dos numerales (clima organizacional en conocimiento y opinión y nueve variables sociodemográficas); en la tercera columna se anotaron los indicadores por categoría y se enumeraron en orden progresivo con tres numerales (dimensiones del clima organizacional en conocimiento y opinión, y variables

sociodemográficas); en la cuarta columna se elaboraron los reactivos, uno por cada indicador, y se enumeraron con el mismo número del indicador correspondiente.

Así la tabla de operacionalización contiene a los conceptos que se refieren a una representación literaria que expresó un rasgo característico del fenómeno que se estudió y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento (plano de los principios) respecto al referente a estudiar, el clima organizacional; opinión (plano de la mediación o expresión) sobre la temática señalada; y, datos sociodemográficos (plano de la situación) del grupo social a estudiar (los roles de los agentes sociales expresados en las variables sociodemográficas).

2. La arboreación permitió ordenar los reactivos conforme aparecieron en el cuestionario, para ello se establecieron los siguientes criterios:

Por tipo de reactivo:

- a) Sociodemográficos
- b) Conocimiento
- c) Opinión

Asimismo, los reactivos se ordenaron de lo más conocido a lo menos conocido y de lo más sencillo a lo más complejo, para facilitar al encuestado la lectura y llenado del cuestionario.

Posteriormente se realizó una tabla de equivalencias (tabla de dos columnas) que permitió relacionar el número de reactivo en el cuestionario con el de la tabla de operacionalización.

3. La aplicación de la prueba piloto permitió ubicar las irregularidades en el instrumento, así se identificaron y corrigieron para que no aparecieran en el cuestionario final.
4. Para la aplicación del cuestionario final se definió a la población como el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y

forman el universo para el propósito del problema de investigación. Para esta investigación la población estuvo conformada por los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico.

En el levantamiento de datos se aplicó un censo a 19 sujetos, en razón de que la población a encuestar era reducida y localizable físicamente en su lugar de trabajo.

5. Se empleó la técnica de la encuesta por constituir un serio proceso metodológico que registra márgenes de precisión y confianza suficientes para cuantificar preferencias públicas con base en lo dicho por el encuestado. El instrumento para levantar la encuesta fue un cuestionario presencial a los sujetos que conformaron la población, el cual se formuló considerando un marco teórico conceptual, una hipótesis nula e hipótesis alternativas, por lo que requirió de método, el cual validó los resultados mediante: la operacionalización de variables, selección de la muestra, estratificación, levantamientos de datos, sistematización e interpretación de resultados.
6. Para el vaciado de información se creó una *base de datos* en Excel. Con esta base se obtuvieron los resultados de las tablas generales, así como de los cruces de las variables sociodemográficas.

c) Conclusiones temáticas

Con base en el sistema hipotético referido en el Capítulo 3, ahora se sabe que la opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico del IFE, respecto al clima organizacional es en promedio de 3.7 puntos.

Respecto a las hipótesis alternativas se concluye lo siguiente:

1. El género determina en 72.13% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
2. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según el género, es de 3.6 puntos.
3. La edad determina en 73% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
4. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según la edad es de 3.7 puntos.
5. La escolaridad determina en 70.69% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
6. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según la escolaridad es de 3.5 puntos.
7. La antigüedad determina en 70.22% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
8. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según la antigüedad es de 3.8 puntos.

9. El puesto determina en 73.71% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
10. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según el puesto es de 3.5 puntos.
11. El tipo de rama laboral (Administrativa o Servicio Profesional Electoral) determina en 72.50%, el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
12. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según la rama laboral (administrativa y del servicio profesional electoral) es de 3.7 puntos.
13. El ingreso salarial determina en 76.94% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
14. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según el ingreso salarial es de 3.5 puntos.
15. La preferencia política determina en 70.34% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.
16. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según la preferencia política es de 3.7 puntos.

17. La preferencia religiosa determina en 75.25% el conocimiento que tienen los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional.

18. La opinión pública de los trabajadores de la Dirección de Seguimiento de Programas, Evaluación y Apoyo Técnico, respecto al clima organizacional según la preferencia religiosa es de 3.7 puntos.

Bibliografía

1. Armenta Fraga, Venus. Apuntes del Módulo 1 del Seminario Taller Extracurricular de “Opinión Pública”.
2. Brunet, Luc. El clima de Trabajo en las Organizaciones. México, Ed. Trillas. 1987.
3. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México, IFE, 2005.
4. Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. México, IFE. 2005.
5. Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral. IFE, 1999.
6. French Wendell, L. Administración de Personal. Desarrollo de Recursos Humanos. México, Ed. Limusa, 1993.
7. Gallo Romo, Olga. Apuntes del Módulo 2 del Seminario Taller Extracurricular “Opinión Pública”.
8. Gallo Romo, Olga. Tesis de Maestría, FCPyS – UNAM.
9. Martín, Serrano Manuel, et. al. Teoría de la comunicación: epistemología y análisis de la referencia. México, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México, 1991.
10. Martín, Serrano Manuel, et. al. Teoría de la comunicación: epistemología y análisis de la referencia. México, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México, 1991.
11. Ricarte González, Pilar. Relaciones en el Entorno del Trabajo. España. Ed. Donostiarra, 1977.
12. Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México. Plaza y Valdés. 2001.
13. Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. Sociología de las Organizaciones. España, Ed. Universidad Deusto, 1993.

Cibergrafía:

1. www.ife.org.mx/portal/site/ife/menuitem.

Anexos

- 1 Resultados del piloteo del cuestionario.
- 2 BASE DE DATOS DSPEyAT-DIC-07.
- 3 Cruces por variables sociodemográficas.
- 4 Cuadros para la interpretación de resultados.

Apéndices

1. Acuerdo que presenta la Junta General Ejecutiva al Consejo General con relación a las adecuaciones de la estructura orgánica de las direcciones ejecutivas de Capacitación Electoral y Educación Cívica y de Organización Electoral del Instituto Federal Electoral, de conformidad con lo previsto en el párrafo cuarto del artículo décimo tercero transitorio, del artículo primero del decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversos artículos del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, entre otras disposiciones legales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 1996, y en cumplimiento del punto segundo del acuerdo del Consejo General aprobado en sesión ordinaria el 16 de diciembre de 1998, por el que se aprobaron las modificaciones a la estructura de diversas áreas administrativas del Instituto Federal Electoral.
2. Acuerdo de la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral por el que se autorizan modificaciones al Catálogo General de Cargos y Puestos del Servicio Profesional Electoral, aprobado el 22 de julio de 2002.
3. Acuerdo de la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral por el que se autoriza la reestructuración organizacional de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica, del 9 de diciembre de 2004.
4. Acuerdo de la Junta General Ejecutiva del Instituto Federal Electoral por el que se aprueba modificar el Catálogo de Cargos y Puestos del Instituto, con motivo de la solicitud formulada por la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica para incorporar y desincorporar plazas en el Servicio Profesional Electoral adscritas a esa área ejecutiva, aprobado el 27 de enero de 2005.
5. Acuerdo del Consejo General del Instituto Federal Electoral por el que se aprueba, el ajuste al Presupuesto del Instituto Federal Electoral para el ejercicio fiscal 2007, se establecen las obligaciones que se derivan del referido Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación y se aprueban las disposiciones en materia de racionalidad,

austeridad y disciplina presupuestaria que se derivan de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, aprobado el 31 de enero de 2007.

6. Políticas y Programas Generales del Instituto Federal Electoral para 2007, aprobada por el Consejo General el 31 de mayo de 2006.
7. Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 2008.
8. Estatuto del Servicio Profesional Electoral y del Personal del Instituto Federal Electoral, aprobado por el Consejo General del IFE el 16 de marzo de 1999.