




**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE  
ESTADO DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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

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


**Fecha del informe:** 1 de julio del 2024

**Periodo:** 2024

|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>ESTADO DE MÉXICO<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA<br/>ORGANIZACIONAL</b>                        |

## Índice

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Introducción .....</b>             | <b>3</b> |
| <b>2. Objetivo del informe .....</b>     | <b>3</b> |
| <b>3. Método utilizado .....</b>         | <b>3</b> |
| <b>4. Número de participantes .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>5. Criterios de evaluación .....</b>  | <b>5</b> |
| <b>6. Resultados obtenidos .....</b>     | <b>6</b> |
| <b>7. Conclusiones .....</b>             | <b>8</b> |
| <b>8. Acciones de intervención .....</b> | <b>8</b> |
| <b>9. Anexos .....</b>                   | <b>9</b> |

|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>ESTADO DE MÉXICO<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                            |

## 1. INTRODUCCIÓN

El **Clima Organizacional** o **Laboral** se define como el conjunto de percepciones que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y de las variables que intervienen en el entorno de su trabajo.

La **satisfacción laboral** es el resultado final que tienen estas variables sobre la persona. De acuerdo con el nivel de satisfacción laboral, encontraremos el grado de percepción sobre: **los Objetivos, la Organización, el Sentido de Pertenencia, el Trabajo en Equipo, el Liderazgo, las Condiciones de Trabajo, la Motivación, el Reconocimiento, la Actitud de Servicio y la Productividad** del funcionario de MAC.

De conformidad con lo establecido en el requisito 7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos de la Norma internacional ISO 9001:2015; señala que: “la Institución deberá proporcionar y mantener un ambiente adecuado para la operación de los procesos, mejorar la calidad y el desarrollo del talento humano”.

En este sentido, se comisionó a los coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad instrumentar la aplicación de una “Encuesta para la Evaluación del Clima Organizacional” dirigido a la totalidad de los funcionarios en los Módulos de Atención Ciudadana. En el desarrollo de esta actividad, se solicitó a los participantes requisitar la encuesta con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral e identificar si existe o no un ambiente organizacional favorable para el personal que labora en los módulos de atención ciudadana; con ello se buscan oportunidades de mejora en el desarrollo de las actividades de cada módulo bajo el liderazgo de la Alta Dirección, de los vocales de las Juntas Distritales Ejecutivas y del Registro Federal de Electores.


## 2. OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer a la alta dirección de la entidad del **Estado de México**, el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal de los módulos de atención ciudadana respecto al Clima Organizacional.

## 3. Método Utilizado

Existen distintos métodos para el levantamiento de información, ya sea por observación, entrevista, cuestionario y encuesta. En nuestro caso, se determinó utilizar el método de la “**Encuesta**” por ser la forma más eficiente de recopilar información. Esta encuesta (**Anexo A**) está conformada por 45 ítems divididos en 10 categorías, siendo las siguientes:

1. **Objetivos:** Claridad en la definición de objetivos, seguimiento y medición de avances.
2. **Organización:** Definición de las funciones y responsabilidades de los puestos. Equilibrio en las cargas de trabajo.

|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b>ESTADO DE MÉXICO</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  |

3. **Sentido de Pertenencia:** Grado de identificación con la cultura de la Institución. Integración y orgullo por trabajar en la organización.
4. **Trabajo en Equipo:** Grado de colaboración e integración en los grupos.
5. **Liderazgo:** Reconocimiento del rol del líder. Apertura a las ideas y reconocimiento de los resultados del equipo.
6. **Condiciones de Trabajo:** Calidad de las herramientas e instalaciones de la Institución.
7. **Motivación:** Grado de satisfacción, de logro personal. Motivadores organizacionales.
8. **Reconocimiento:** Grado de valoración del desempeño exitoso de sus empleados.
9. **Actitud de Servicio:** Enfoque a satisfacer las necesidades del cliente. Compromiso hacia la calidad de los productos y servicios.
10. **Productividad:** Enfoque a la optimización de recursos y establecimiento de indicadores de productividad.

#### 4. NÚMERO DE PARTICIPANTES

La encuesta fue aplicada a los funcionarios de MAC en el período del 24 al 29 de junio de 2024, garantizando la confidencialidad de las personas que manifestaron su opinión. El número de participantes por distrito fue conforme a la siguiente tabla:

**Tabla de participantes por Distrito**

| JDE de la Entidad | Funcionarios | Encuestas Aplicadas |
|-------------------|--------------|---------------------|
| 01                | 13           | 13                  |
| 02                | 22           | 22                  |
| 03                | 18           | 18                  |
| 04                | 13           | 13                  |
| 05                | 6            | 6                   |
| 06                | 28           | 28                  |
| 07                | 14           | 14                  |
| 08                | 12           | 12                  |
| 09                | 20           | 20                  |
| 10                | 16           | 16                  |
| 11                | 17           | 17                  |
| 12                | 22           | 22                  |
| 13                | 11           | 11                  |
| 14                | 9            | 9                   |
| 15                | 15           | 15                  |
| 16                | 29           | 29                  |
| 17                | 15           | 15                  |
| 18                | 20           | 20                  |
| 19                | 34           | 34                  |

|              |            |            |
|--------------|------------|------------|
| 20           | 30         | 29         |
| 21           | 11         | 10         |
| 22           | 27         | 26         |
| 23           | 17         | 17         |
| 24           | 14         | 14         |
| 25           | 18         | 17         |
| 26           | 14         | 13         |
| 27           | 24         | 24         |
| 28           | 10         | 10         |
| 29           | 20         | 20         |
| 30           | 30         | 30         |
| 31           | 10         | 10         |
| 32           | 22         | 22         |
| 33           | 20         | 20         |
| 34           | 13         | 13         |
| 35           | 16         | 16         |
| 36           | 19         | 19         |
| 37           | 13         | 13         |
| 38           | 18         | 18         |
| 39           | 16         | 16         |
| 40           | 24         | 24         |
| <b>Total</b> | <b>720</b> | <b>715</b> |

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| Nivel de satisfacción del personal | Acciones para implementar   | Calificación   |
|------------------------------------|---|----------------|
| <b>Bueno</b>                       | Existe un adecuado clima laboral, favorable al funcionamiento de la Institución; por lo que no se requieren medidas adicionales.  | ≥75%           |
| <b>Regular</b>                     | Implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción del personal.  | ≥50% pero <75% |
| <b>Malo</b>                        | Se requiere una intervención inmediata, es necesario analizar y reforzar la categoría mediante la implementación de acciones que permitan la mejora en el clima laboral y evitar comportamientos y relaciones negativas del personal. | <50%           |

## 6. RESULTADOS OBTENIDOS

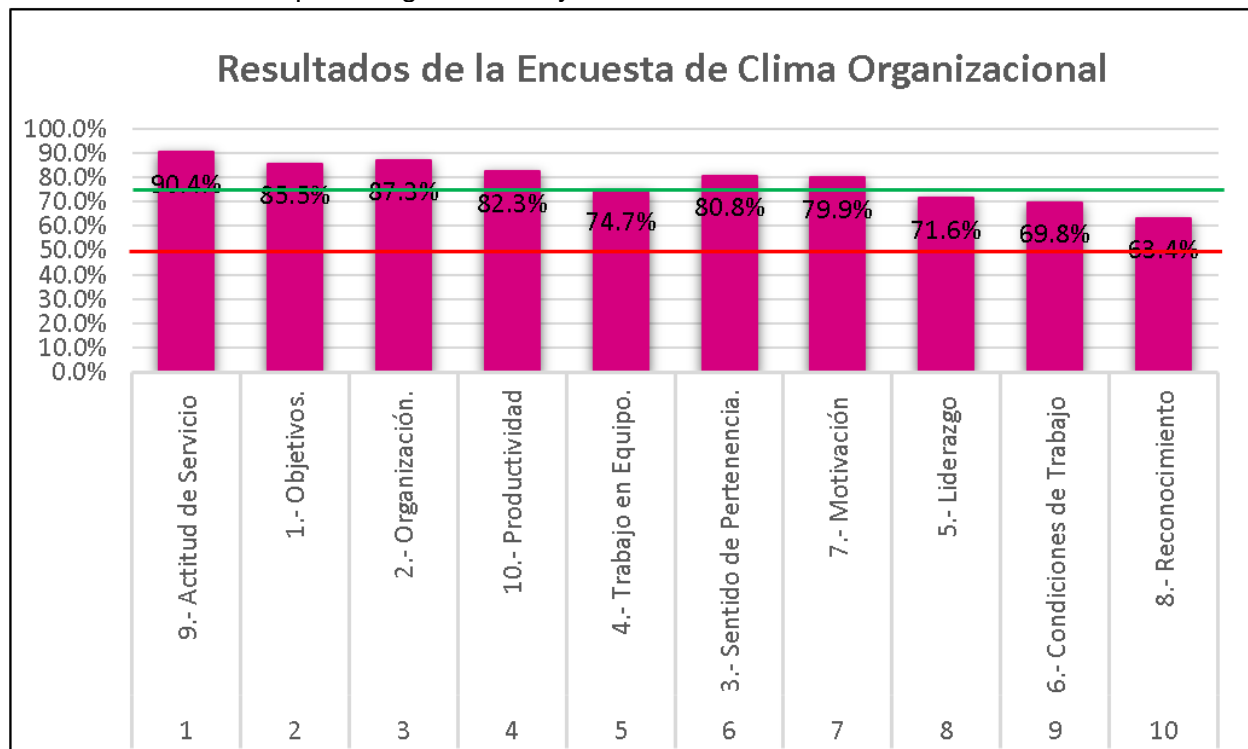
Los resultados obtenidos de **802** encuestas aplicadas es el siguiente:


**Resultado General: 802 encuestas 78.6% BUENO**

Resultado por categoría.

| No | Categoría              | Calificación | Resultado |
|----|------------------------|--------------|-----------|
| 1  | Objetivos              | 85.5%        | Bueno     |
| 2  | Organización           | 87.3%        | Bueno     |
| 3  | Sentido de Pertenencia | 80.8%        | Bueno     |
| 4  | Trabajo en Equipo      | 74.7%        | Regular   |
| 5  | Liderazgo              | 71.6%        | Regular   |
| 6  | Condiciones de Trabajo | 69.8%        | Regular   |
| 7  | Motivación             | 79.9%        | Bueno     |
| 8  | Reconocimiento         | 63.4%        | Regular   |
| 9  | Actitud de Servicio    | 90.4%        | Bueno     |
| 10 | Productividad          | 82.3%        | Bueno     |

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.




|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>ESTADO DE MÉXICO<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                            |

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

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

|  |
|--|
| <p>Es imperativo que se eviten los favoritismos, el hacer caso a lo que dice alguna persona solo porque cae bien y entonces todos debemos hacerlo a su manera, a pesar de que sabemos cual es nuestro regimen de contrato, solicitamos que se nos otorguen mayores derechos y prestaciones, trabajar diario con la ciudadanía es complicado y más cuando la gente es grosera y no quiere cumplir con requisitos, por ello pedimos que se nos tome en cuenta, nuestro trabajo es uno de los principales en el INE, y en muchas ocasiones nos se nos toma en cuenta. Asimismo seguimos pidiendo de la manera más atenta que nos otorguen la base, mayores prestaciones y que el trato sea igualitario. Gracias.</p> <p>Verificar por parte de los altos mandos (vocalias) el trato de los RM hacia sus grupos de trabajo.</p> <p>Que las reuniones mensuales se realicen dentro del horario laboral y no fuera de. Que se nos proporcionen los elementos necesarios para dicha actividad</p> <p>Que no laboren familiares en el mismo modulo. Es difícil trabajar.</p> <p>Sin comentarios por qué hay problema posteriormente si expreso alguna inconformidad ya me pasó y soy víctima ahora de bullying laboral</p> <p>Tengo muchos años trabajando en el Instituto y creo en sus principios y valores, sin embargo, no son llevados a cabo por todos los altos mandos. Al parecer les estorba el modulo y la ciudadanía que acude a él, incluso los funcionarios que siempre somos vistos para abajo y no se nos permite por ningun motivo acender a algún puesto, a pesar de presentar buenas evaluaciones y tener experiencia desde el año 2000. Como funcionarios del MAC seguimos teniendo compromiso porque nos agrada nuestro trabajo aunque no sepan como motivarnos.</p> <p>Me gustaría mucho que nuestros Jefes nos visitarán más seguido ya que algunos módulos no están en la Junta, así nos motivaran mucho más.</p> <p>Respetar tiempos y horarios establecidos en el horario laboral</p> <p>.</p> <p>pues que le den seguimiento a los resultados de esta encuesta y de las demás.</p> <p>En mi distrito siempre el personal de módulo es afectado con cambios de turno y amenazado con no renovar nuestro contrato si expresamos lo que sentimos hacia las cosas que estamos en desacuerdo no somos escuchados ni atendidos por nuestro vocal de registro.</p> <p>Reconocimiento para los MAC quienes somos la cara del Instituto a la Ciudadanía</p> |
|--|

|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>ESTADO DE MÉXICO<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                            |

## 7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **99.30 %** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **715** personas.


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

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (90.4%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (87.3%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (85.5%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de éstos.
- **Productividad (82.3%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Motivación (79.9%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.
- **Sentido de pertenencia (80.8%):** Los funcionarios se identifican con la cultura del Instituto, se han integrado adecuadamente a sus actividades y se sienten orgullosos de formar parte del instituto.

Los temas más bajos son:

- **Trabajo en equipo (74.7%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Liderazgo (71.6%):** Se considera como área de oportunidad reforzar el liderazgo en los mandos medios para fortalecer la gestión, motivación, reconocimiento y de esta manera contribuir en la mejora y calidad del servicio que se brinda.
- **Condiciones de trabajo (69.8%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.

|   |   |
|---|---|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>ESTADO DE MÉXICO<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                            |

- **Reconocimiento (63.4%):** Consideran que en la entidad no se impulsa el reconocimiento al desempeño de los funcionarios ya que sienten que sus jefes no valoran el esfuerzo y las contribuciones que aportan.

## 8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

A continuación, se presenta un plan de trabajo para la atención de las categorías que salieron evaluadas de forma desfavorable.

| Descripción de las actividades |  |                |                                      |                      |                 |                  |
|--------------------------------|--|----------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| No.                            | Actividades                                      | Responsable    | Recursos Necesarios                  | Evidencia Documental | Fecha de inicio | Fecha de término |
| 1                              | Dar a conocer los resultados por Centro de Costo | Alta Dirección | Equipo de cómputo, Internet, tiempo. | Correo Electrónicos  | 01/07/2024      | 30/11/2024       |
| 2                              | Círculos de Calidad regionales                   | CSGC           |                                      | Minuta de Trabajo    | 01/07/2024      | 30/11/2024       |
| 3                              | Resultado de los Círculos de Calidad.            | VRFED          |                                      | Informe              | 01/07/2024      | 30/11/2024       |

## 9. ANEXOS

### Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

A continuación, se presenta la “Encuesta de Clima Organizacional” conformada por 45 ítems divididos en 10 categorías.

| Categoría           | ítems   |
|---------------------|---|
| <b>Objetivos</b>    | 1.-Los objetivos de mi puesto están claramente definidos.                                       |
|                     | 2.-Al incorporarme a mi puesto me definieron claramente cuáles son los objetivos de mi trabajo: |
|                     | 3.- Generalmente mi equipo de trabajo cumple con los objetivos:                                 |
| <b>Organización</b> | 4.- Me informaron acerca de las funciones de mi puesto:   |

| Categoría                     | items   |
|-------------------------------|---|
|                               | 5.- Son claras mis responsabilidades en el trabajo:                                 |
|                               | 6.- Mi equipo de trabajo conoce perfectamente sus responsabilidades:                |
|                               | 7.- Conozco el organigrama del SGC:   |
| <b>Sentido de Pertenencia</b> | 8.- El Instituto fomenta una relación solida de integración y pertenencia:          |
|                               | 9.- Me siento orgulloso de ser parte del Instituto:                                 |
|                               | 10.- Pienso permanecer en el Instituto por un largo plazo:                          |
|                               | 11.- El Instituto se interesa por hacerme sentir parte de el:                       |
|                               | 12.- Me siento identificado con la cultura y valores del Instituto:                 |
| <b>Trabajo en Equipo</b>      | 13.- Mis compañeros cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo: |
|                               | 14.- Existe una retroalimentación sana y constructiva en nuestro equipo de trabajo: |
|                               | 15.- En nuestro equipo de trabajo existen normas que se cumplen y respetan:         |
|                               | 16.- Si tengo problemas en mi trabajo, puedo contar con mis compañeros:             |
|                               | 17.- En mi equipo de trabajo existe una competencia sana y positiva:                |
| <b>Liderazgo</b>              | 18.- Mi jefe se interesa por escuchar mis opiniones:                                |
|                               | 19.- Mi jefe reconoce mi aportación cuando logro un buen resultado:                 |
|                               | 20.- Mi jefe dedica tiempo para mi crecimiento personal y profesional:              |
|                               | 21.- Mi jefe me trata con dignidad y respeto:                                       |
|                               | 22.-Yo puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con algo:     |

| Categoría                     | items   |
|-------------------------------|---|
|                               | 23.- Se me informa a tiempo de los cambios que hay en la operación del servicio:  |
|                               | 24.- Mi jefe comunica a tiempo lo necesario para hacer bien mi trabajo:   |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | 25.- Considero que las instalaciones de mi área de trabajo se encuentran en buen estado:  |
|                               | 26.- Mi espacio de trabajo está libre de accidentes:  |
|                               | 27.- Mi área de trabajo está libre de riesgos para mi salud:  |
|                               | 28.- El módulo cuenta con botiquín de primeros auxilios para atender alguna emergencia:   |
|                               | 29.- Mi espacio de trabajo cuenta con las condiciones ambientales necesarias para el buen desempeño de mis tareas (iluminación, nivel de ruido, temperatura): |
|                               | 30.- Cuento con los equipos y herramientas de trabajo necesarios para la realización de mis actividades:  |
| <b>Motivación</b>             | 31.- Me siento motivado por dar el máximo esfuerzo en mi trabajo:   |
|                               | 32.- Considero que hay oportunidades para crecer en el Instituto:   |
|                               | 33.- Estoy a gusto con el trabajo que realizo:  |
| <b>Reconocimiento</b>         | 34.- En nuestro módulo y/o Distrito el personal de alto desempeño es reconocido:  |
|                               | 35.- Me siento valorado por mi jefe:  |
|                               | 36.- Cuando tengo alto desempeño en mi trabajo, mi jefe lo reconoce con una felicitación:   |
|                               | 37.- Mi esfuerzo es valorado y reconocido por mis compañeros:   |



**INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE  
ESTADO DE MÉXICO  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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

| Categoría                                | items   |
|--|---|
| <b>Actitud de Servicio</b>               | 38.- La actitud de servicio es una característica del personal de los Módulos de Atención Ciudadana:                      |
|  | 39.- El alto nivel de compromiso con nuestra Ciudadanía es resultado de nuestra actitud de servicio:                      |
|  | 40.- Si cometo algún error, lo resuelvo y soluciono en el tiempo deseado:   |
|  | 41.- Preguntamos a la Ciudadanía si está o no satisfecha con nuestro servicio:  |
| <b>Productividad</b>                     | 42.- En nuestro equipo de trabajo hemos logrado optimizar los recursos, siendo más productivos:                           |
|  | 43.- En mi módulo contamos con indicadores para medir la productividad:   |
|  | 44.- Existe un compromiso evidente de los funcionarios por trabajar con productividad:                                    |
|  | 45.-El Instituto nos estimula a incrementar la productividad:   |
| <b>La siguiente pregunta es opcional</b> | Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarían a mejorar el clima organizacional. |

| TABLA DE RESPONSABLES              |                                   |                                  |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| Elaboró                            | Revisó                            | Aprobó                           |  |
| Sandra Olivia Villafaña Terán      | Biol. Abel Rubén Pérez Pérez      | Mtro. Joaquín Rubio Sánchez      |  |
| María Dolores Susana Ortiz Sánchez |                                   |                                  |  |
| Anita Colin García                 |                                   |                                  |  |
| Virginia Sánchez Díaz              |                                   |                                  |  |
| Ricardo Cuevas Juárez              |                                   | Lic. Oscar Alberto Ciprián Nieto |  |
| Rebeca Esperanza Toledo Ménez      |                                   |                                  |  |
| Cinthia Vianney Valtierra Romero   |                                   |                                  |  |
| Gaspar Cervantes Pérez             |                                   |                                  |  |
| Marco Antonio González Palacios    | Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero |                                  |  |
| Rafael Martínez Iturbe             |                                   |                                  |  |
| Coordinadores de la Calidad        |                                   | Alta Dirección                   |  |



