




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: 13 de febrero del 2025

Periodo: 2025

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Índice

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. INTRODUCCIÓN

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

La **satisfacción laboral** es el resultado final que tienen estas variables sobre la persona. De acuerdo con el nivel de satisfacción laboral, encontraremos el grado de percepción sobre: **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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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 05 al 08 de febrero de 2025, 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	17
02	22	22
03	18	18
04	13	12
05	6	8
06	28	29
07	14	14
08	12	12
09	20	20
10	16	14
11	17	17
12	22	20
13	11	2
14	9	9
15	15	11
16	29	9
17	15	16
18	20	19
19	34	32

20	30	36
21	11	9
22	27	26
23	17	16
24	14	14
25	18	18
26	14	13
27	24	28
28	10	15
29	20	20
30	30	30
31	10	10
32	22	23
33	20	20
34	13	13
35	16	19
36	19	18
37	13	24
38	18	19
39	16	16
40	24	31
Total	720	719

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

6. RESULTADOS OBTENIDOS

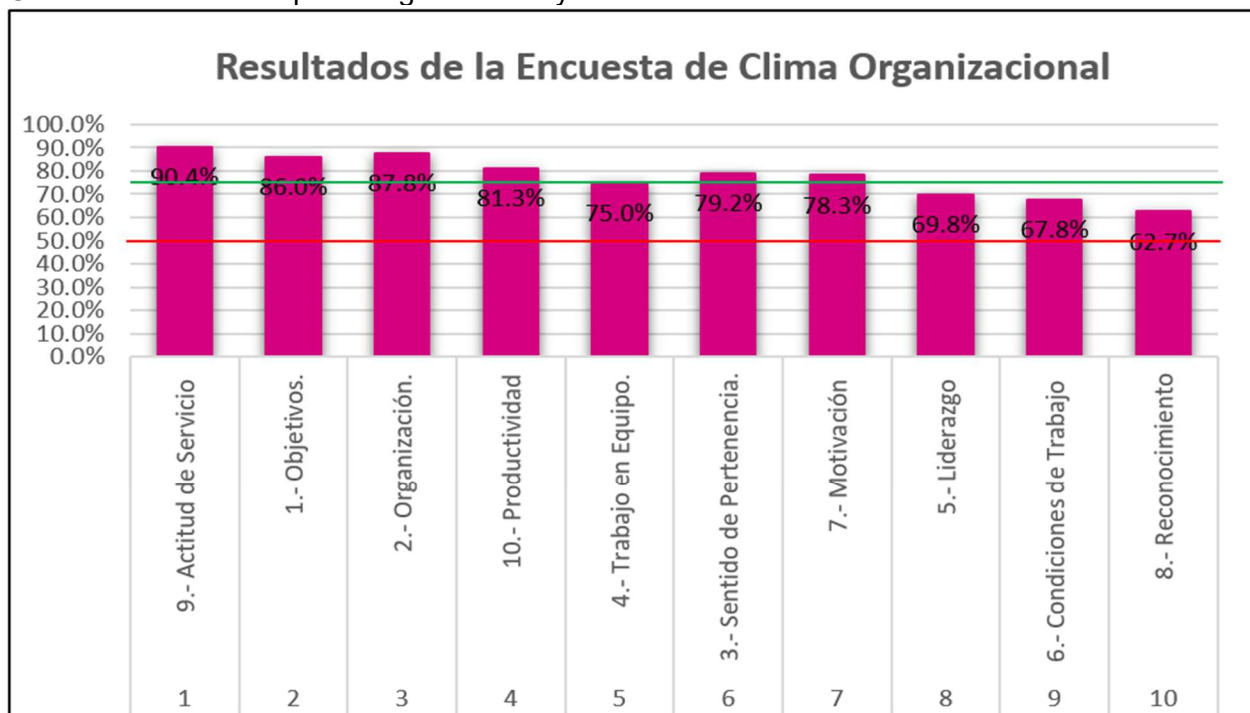
Los resultados obtenidos de **719** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 719 encuestas 77.8% BUENO

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	86.0%	Bueno
2	Organización	87.8%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	79.2%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	75.0%	Bueno
5	Liderazgo	69.8%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	67.8%	Regular
7	Motivación	78.3%	Bueno
8	Reconocimiento	62.7%	Regular
9	Actitud de Servicio	90.4%	Bueno
10	Productividad	81.3%	Bueno

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



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



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

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

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

El Vocal Ejecutivo es un mal líder, impone actividades para apoyar en la junta aun cuando descuidamos el trabajo del Módulo. Afecta la productividad y la calificación de las encuestas de satisfacción por descuidar nuestro trabajo.

Aunque se nos ha permitido externar nuestras inconformidades, considero que quienes ostentan el liderazgo toman como personales las críticas y sugerencias realizadas, de esta manera, sus actitudes inmediatas son de revanchismo hacia el personal, además de no tener claras las necesidades del personal del módulo de atención ciudadana, ya que al ser parte de la rama administrativa, las dinámicas de trabajo no se ajustan a los lineamientos del estatuto, dando apertura a la toma de decisiones arbitrarias sobre la carga de trabajo. La sugerencia es cursos de liderazgo y revisión de las cargas de trabajo

Nos nos proporcione sillas cómodas, en especial para el módulo de atención ciudadana, ya que las que hay no son los adecuados.

Reconocer al funcionario que tenga un buen desempeño en sus actividades laborables para hacerlo notar y desarrollar una competencia sana entre los compañeros.

Me gustaría se le diera seguimiento a las respuestas del clima, ya que a mi percepción solo es para cumplir un requisito del SGC


Los roles y responsabilidades, aunque están bien definidas documentalmente, no se aplican como deberían.

Reuniones virtuales para capacitación en el tema de la resiliencia el trabajo en equipo la empatía y la buena comunicación.

El ambiente entre los compañeros de módulo es muy buena, pero con los compañeros de la junta no lo es, no nos tratan con amabilidad, nos ven como si fuéramos menos, siempre los apoyamos en actividades de otras vocalías y no nos tratan bien, y desde que tenemos base es peor, les ha molestado mucho eso hace que el ambiente organizacional no sea bueno con ellos.

Que existan supervisiones por parte de la junta local o de oficinas centrales para vigilar que se cumpla con la no discriminación e igualdad.

Como en algún momento lo hacia nuestro vocal, las felicitaciones en público y las reprimendas y observaciones en privado. Y organizar mejor las actividades pues en ocasiones nos citan a todos y hay varios sin actividad de provecho y solo estamos todos amontonados sin hacer nada.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **100.00 %** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **719** 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 (87.8%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (86.0%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de éstos.
- **Productividad (81.3%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Sentido de pertenencia (79.2%):** Los funcionarios se identifican con la cultura del Instituto, se han integrado adecuadamente a sus actividades y se sienten orgullosos de formar parte del instituto.
- **Motivación (78.3%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.

Los temas más bajos son:

- **Trabajo en equipo (75.0%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Liderazgo (69.8%):** 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.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE ESTADO DE MÉXICO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- **Condiciones de trabajo (67.8%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Reconocimiento (62.7%):** 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	1 febrero 2025	15 marzo 2025
2	Realizar Círculos de Calidad regionales.	CSGC		Minuta de Trabajo	16 marzo 2025	30 agosto 2025
3	Seguimiento de los acuerdos de Círculos de los Calidad regionales	VRFED		Minuta de Trabajo	1 septiembre 2025	31 diciembre 2025

9. ANEXOS

Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

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

Categoría	items
Objetivos	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:

Categoría	items
	3.- Generalmente mi equipo de trabajo cumple con los objetivos:
Organización	4.- Me informaron acerca de las funciones de mi puesto:
	5.- Son claras mis responsabilidades en el trabajo:
	6.- Mi equipo de trabajo conoce perfectamente sus responsabilidades:
	7.- Conozco el organigrama del SGC:
Sentido de Pertenencia	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:
Trabajo en Equipo	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:
Liderazgo	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:

Categoría	items
	22.-Yo puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con algo:
	23.- Se me informa a tiempo de los cambios que hay en la operación del servicio:
	24.- Mi jefe comunica a tiempo lo necesario para hacer bien mi trabajo:
Condiciones de Trabajo	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:
Motivación	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:
Reconocimiento	34.- En nuestro módulo y/o Distrito el personal de alto desempeño es reconocido:
	35.- Me siento valorado por mi jefe:



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

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	items
	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:
Actitud de Servicio	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:
Productividad	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:
La siguiente pregunta es opcional	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		Dr. Oscar Alberto Ciprián Nieto
Ricardo Cuevas Juárez		
Rebeca Esperanza Toledo Ménez		
Cinthia Vianney Valtierra Romero		Mtro. Alberto Omar Ramírez Lucero
Gaspar Cervantes Pérez		
Marco Antonio González Palacios		
Rafael Martínez Iturbe		
Coordinadores de la Calidad	Alta Dirección	



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

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

