

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

**Fecha del informe:** 9 de mayo del 2025

**Periodo:** 2024-2025

## Índice

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

 <b>INE</b> <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b><u>NUEVO LEÓN</u></b> <b>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 acuerdo con lo establecido en el requisito 7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos de la Norma internacional ISO 9001:2015; señala que la Institución deberá proporcionar y mantener un ambiente adecuado para la operación de los procesos, mejorar la calidad y el desarrollo del talento humano.

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

## 2. OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer a la alta dirección de la entidad de **Nuevo León** el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal de los módulos de atención ciudadana respecto al entorno organizacional.

## 3. MÉTODO UTILIZADO

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

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.

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 a los resultados de su equipo.
6. **Condiciones de Trabajo:** Calidad de las herramientas e instalaciones de la Institución.
7. **Motivación:** Grado de satisfacción, de logro personal. Motivadores organizacionales.
8. **Reconocimiento:** Grado de valoración del desempeño exitoso a sus empleados.
9. **Actitud de Servicio:** Enfoque a satisfacer las necesidades del cliente. Compromiso hacia la calidad de los productos y servicios.
10. **Productividad:** Enfoque a la optimización de recursos y establecimiento de indicadores de productividad.

#### 4. NÚMERO DE PARTICIPANTES

Se ha aplicado la encuesta a los funcionarios de MAC en un período de tiempo relativamente breve y, sobre todo, de manera que se garantice la confidencialidad de las personas que manifiestan su opinión, el número de participantes por módulo fue el siguiente:

Tabla de participantes por MAC

MAC de la Entidad	Encuestas Aplicadas
Distrito 01	13
Distrito 02	21
Distrito 03	20
Distrito 04	10
Distrito 05	31
Distrito 06	8
Distrito 07	16
Distrito 08	10
Distrito 09	10
Distrito 10	8
Distrito 11	26
Distrito 12	10
Distrito 13	18
Distrito 14	25
<b>Total</b>	<b>226</b>

## 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 **226** encuestas aplicadas es el siguiente:

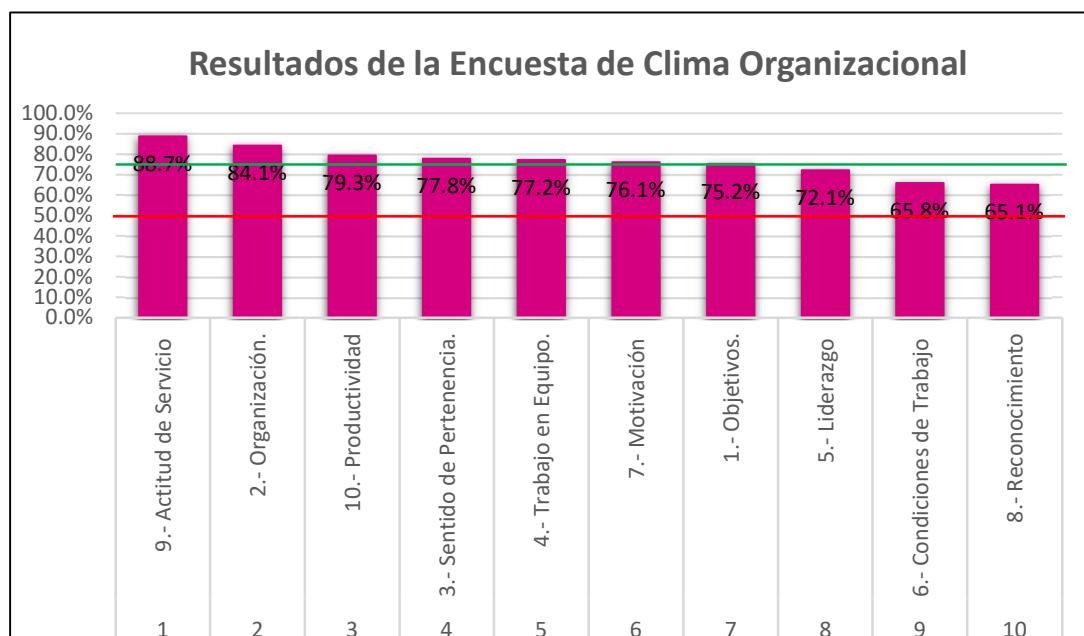
**Resultado General: 76.1% BUENO**

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	75.2%	Bueno
2	Organización	84.1%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	77.8%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	77.2%	Bueno
5	Liderazgo	72.1%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	65.8%	Regular
7	Motivación	76.1%	Regular
8	Reconocimiento	65.1%	Regular
9	Actitud de Servicio	88.7%	Bueno
10	Productividad	79.3%	Bueno

## INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



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

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

1. La comunicación debería ser grupal, para generar lluvia de ideas y unificar la misma, en módulo se realiza de persona en persona y terminamos como teléfono descompuesto cada quien con una idea diferente o algunos ni se enteran porque no comunican la información en tiempo y forma.
2. Continuar con cursos de liderazgo.
3. Reconocer el esfuerzo de aquellos que más producen y no solo enfocarse en calificarlos por los comentarios maliciosos de su jefe, la tabla de resultados de productividad no miente, el no hacerlo desmoraliza a los compañeros que dieron de más para lograr los objetivos. Además, el hecho de quitar hasta el día del trabajador del INE o la marcha de la mujer solo para algunos trabajadores como represalia, deja mucho que desear en nuestros principios y valores, castigar a los trabajadores solo porque sí no ayuda, amo mi trabajo y saco que puedo dar de más, pero no niego que las injusticias desmotivan a cualquiera.

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL

4. Pues necesitamos, que nuestros jefes más altos, nos estimulen por el exceso de trabajo en los módulos, nadie nos felicita, si hacemos o no hacemos productividad ellos nunca nos manifiestan un gusto un Ánimo nada, puro trabajo y trabajo nada más.
5. Algunos aspectos que se deberían modificar para un mejor ambiente laboral serán considerar un trato con empatía para el personal, considerar el hecho de que atender una cantidad importante de ciudadanos con muy variadas circunstancias es complicado y en ocasiones implica más tiempo del ordinario y la institución en muchos casos solo considera números, reconocer el trabajo del personal y considerar un aumento salarial ya que el instituto se ha rezagado en este aspecto. Esto además de algunas capacitaciones que se realizan después del horario laboral que causa algunos inconvenientes.
6. En primera que no nos saturen de cursos que no nos pongan a contestar cursos fuera de horario y que mis actividades sean en horario laboral que nuestros superiores tengan una mejor actitud empatía y comunicación que nos traten a todos por igual sin discriminación con respeto así podremos ser un mejor equipo de trabajo.
7. A lo largo de mi experiencia en el Instituto, he observado varias áreas de oportunidad que afectan directamente mi desempeño y mi motivación laboral. En primer lugar, nunca me informaron con claridad sobre mis funciones y responsabilidades. Aunque en la entrevista se menciona que trabajará en el módulo, no se especificaron las actividades que realizarán durante el proceso electoral, lo que me ha generado confusión sobre mi rol. Además, a lo largo del tiempo, mis funciones han cambiado constantemente sin una orientación clara, lo que dificulta realizar mi trabajo de manera eficiente.
8. En cuanto a la retroalimentación y el reconocimiento, no he recibido una retroalimentación constructiva ni un reconocimiento claro por mis logros. La falta de comunicación y la desorganización en el equipo también han afectado el ambiente laboral, lo que impide una verdadera integración y cohesión dentro del grupo. Además, no he percibido un interés real por parte de mi jefe en escuchar mis opiniones o en promover mi crecimiento profesional, lo que contribuye a un sentimiento de desconexión.
9. Para mejorar el clima organizacional, sería fundamental proporcionar una mayor claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo, especialmente cuando se asumen nuevos roles o tareas. La comunicación oportuna sobre cambios en la operación también es esencial para evitar incertidumbre y descoordinación.
10. Fomentar una retroalimentación constructiva y reconocer los logros de los empleados son aspectos clave para generar un ambiente más positivo. Además, crear un espacio donde los empleados puedan expresar libremente sus opiniones y desacuerdos contribuiría a una relación más sana y productiva.
11. Finalmente, brindar apoyo al desarrollo personal y profesional de los colaboradores y mostrar un interés genuino por parte de los líderes en escuchar sus inquietudes fortalecer el sentido de pertenencia y motivación dentro del equipo.
12. Mejorar las instalaciones, tenemos 1 año sin clima.
13. Valorar y respetar al personal de módulo, no haciendo comentarios de que somos mayores y sin aspiraciones. Valorar al personal de módulo no solo cuando llega el tiempo de las auditorias. Ya que el contacto que tiene el ciudadano con el instituto, es a través del MAC.

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL

14. Equidad para todo el personal de módulo, en los horarios cuando hay proceso.
15. Las metas colectivas deben cambiar, no deberá ser obligatorio inscribir observadores ni registrar a familiares o amigos.
16. El instituto llegó a un punto que para estar en un puesto tienes que agradarle o conocer a algún jefe para obtenerlo, al menos en mi distrito en nuevo león así- es, no se valora el esfuerzo que hacemos en modulo. Que ya seamos de plaza no significa que no nos valoren siendo que nosotros somos la cara del ine. Mucho que desear de mi estado y espero, algún día, tomen acciones verdaderas ante esto que pasa cada día más
17. Hola, para mi es muy importante que respeten nuestro horario. Me gustaría se considerara la distancia entre nuestro hogar y el lugar de trabajo, sobretodo el salir tarde por el tema de la inseguridad que actualmente existe en nuestro país.
18. INE preocúpate por tus empleados, principalmente por los chicos de los MACS.

## 7. CONCLUSIONES

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

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

Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (88.7%)**: Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (84.1%)**: Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Productividad (79.3%)**: 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 (77.8%)**: 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.
- **Trabajo en equipo (77.2%)**: Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Motivación (76.1%)**: Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.
- **Objetivos (75.2%)**: Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.

 <b>INE</b> <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b>NUEVO LEÓN</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	

Los temas más bajos son:

- **Liderazgo (72.1%)**: 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 (65.8%)**: Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Reconocimiento (65.1%)**: 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	Impartir curso de <b>Liderazgo</b> a VRFE y personal de MAC.	Alta Dirección Coordinadores del SGC	Equipo de cómputo, Internet.	Presentación Lista de asistencia Circular	22 de abril de 2025	22 de abril de 2026
2	Seguimiento a la implementación del Modelo Institucional en los MAC de la entidad.	Alta Dirección Coordinadores del SGC	Equipo de cómputo, Internet Fideicomiso	Correos electrónicos	02 de mayo de 2025	31 de diciembre de 2026
3	Oficializar reconocimientos al Módulo por mejor productividad en trámites aplicados.  Coordinar implementación de Cursos sobre derechos y obligaciones de personal de la Rama Administrativa	Alta Dirección Vocales de RFE Coordinación Admva Enlaces Admvos	Reconocimiento, Equipo de Cómputo, Internet	Reconocimientos, Presentación Lista de Asistencia	01 de octubre 2025	31 de diciembre 2026

**Nota 1:** Considerar las acciones de intervención que vienen en el formato de Excel para la evaluación del clima organizacional.

**Nota 2:** Se puede considerar la participación de las Vocalías Ejecutivas y del Registro Federal de Electores, así como de los funcionarios de módulo para el establecimiento de las **acciones de intervención**.

 <b>INE</b> <small>Instituto Nacional Electoral</small>	<b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b> <b><u>NUEVO LEÓN</u></b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	

## 9. ANEXOS

### Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

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

Categoría	Ítems
<b>Objetivos</b>	1.-Los objetivos de mi puesto están claramente definidos.
	2.-Al incorporarme a mi puesto me definieron claramente cuáles son los objetivos de mi trabajo:
	3.- Generalmente mi equipo de trabajo cumple con los objetivos:
<b>Organización</b>	4.- Me informaron acerca de las funciones de mi puesto:
	5.- Son claras mis responsabilidades en el trabajo:
	6.- Mi equipo de trabajo conoce perfectamente sus responsabilidades:
	7.- Conozco el organigrama del SGC:
<b>Sentido de Pertenencia</b>	8.- El Instituto fomenta una relación sólida de integración y pertenencia:
	9.- Me siento orgulloso de ser parte del Instituto:
	10.- Pienso permanecer en el Instituto por un largo plazo:
	11.- El Instituto se interesa por hacerme sentir parte de él:
	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:

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

Categoría	Items
Liderazgo	16.- Si tengo problemas en mi trabajo, puedo contar con mis compañeros:
	17.- En mi equipo de trabajo existe una competencia sana y positiva:
	18.- Mi jefe se interesa por escuchar mis opiniones:
	19.- Mi jefe reconoce mi aportación cuando logro un buen resultado:
	20.- Mi jefe dedica tiempo para mi crecimiento personal y profesional:
	21.- Mi jefe me trata con dignidad y respeto:
	22.- Yo puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con algo:
	23.- Se me informa a tiempo de los cambios que hay en la operación del servicio:
	24.- Mi jefe comunica a tiempo lo necesario para hacer bien mi trabajo:
	25.- Considero que las instalaciones de mi área de trabajo se encuentran en buen estado:
Condiciones de Trabajo	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:

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA  
 ORGANIZACIONAL

Categoría	Items
<b>Motivación</b>	31.- Me siento motivado por dar el máximo esfuerzo en mi trabajo:
	32.- Considero que hay oportunidades para crecer en el Instituto:
	33.- Estoy a gusto con el trabajo que realizo:
<b>Reconocimiento</b>	34.- En nuestro módulo y/o Distrito el personal de alto desempeño es reconocido:
	35.- Me siento valorado por mi jefe:
	36.- Cuando tengo alto desempeño en mi trabajo, mi jefe lo reconoce con una felicitación:
	37.- Mi esfuerzo es valorado y reconocido por mis compañeros:
<b>Actitud de Servicio</b>	38.- La actitud de servicio es una característica del personal de los Módulos de Atención Ciudadana:
	39.- El alto nivel de compromiso con nuestra Ciudadanía es resultado de nuestra actitud de servicio:
	40.- Si cometo algún error, lo resuelvo y soluciono en el tiempo deseado:
	41.- Preguntamos a la Ciudadanía si está o no satisfecha con nuestro servicio:
<b>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.

