




INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
JLE SONORA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL


Fecha del informe: 11 de marzo de 2025

Periodo: 2025

 <small>Instituto Nacional Electoral</small>	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo del informe	3
3. Método utilizado	3
4. Número de participantes	4
5. Criterios de evaluación	5
6. Resultados obtenidos	5
7. Conclusiones	8
8. Acciones de intervención	10
9. Anexos	11

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. INTRODUCCIÓN

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

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

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL


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.
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

JDE	Número de funcionarios de MAC	Encuestas Aplicadas	Porcentaje obtenido
01 San Luis Río Colorado	17	17	100%
02 Nogales	22	22	100%
03 Hermosillo	21	21	100%
04 Guaymas	17	17	100%
05 Hermosillo	18	18	100%
06 Cd. Obregón	15	15	100%
07 Navojoa	18	18	100%
TOTAL	128	128	100%

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

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

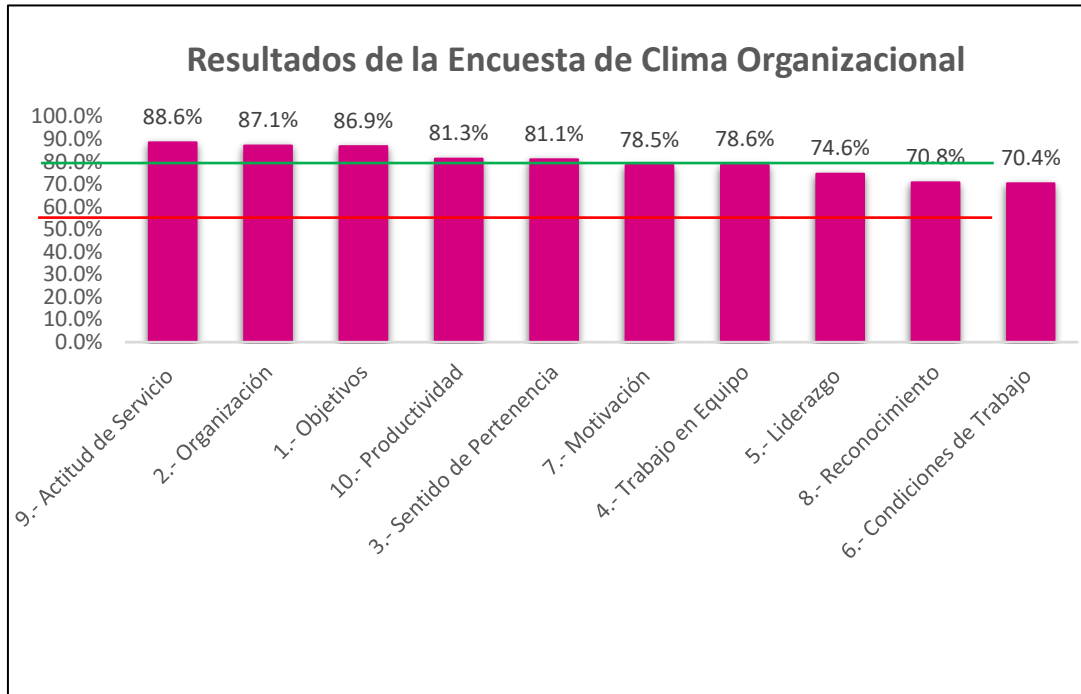
Los resultados obtenidos de **128** encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado General: 79.8% Bueno

Resultado por categoría.

No	Categoría	Calificación	Resultado
1	Objetivos	86.9%	Bueno
2	Organización	87.1%	Bueno
3	Sentido de Pertenencia	81.1%	Bueno
4	Trabajo en Equipo	78.6%	Bueno
5	Liderazgo	74.6%	Regular
6	Condiciones de Trabajo	70.4%	Regular
7	Motivación	78.5%	Bueno
8	Reconocimiento	70.8%	Regular
9	Actitud de Servicio	88.6%	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.

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

- ✓ Que se realice más encuestas como está y venga más sobre el trato que se nos brinda por parte de nuestra vocal y superiores y que sean más explícitas las preguntas y más amplias sin generar controversia ni represalias entre funcionarios y la vocal. En mi caso hay demasiada falta de comunicación con nuestra vocal ya sea en persona y al igual que vía correo. Esto afectando a que no me puedo acercar a la vocal con plena confianza para hacer cualquier mejora de mis actividades y mucho menos hay la confianza de acercarse con ella para solicitarle información y apoyo respecto a mi área de trabajo.
- ✓ Pienso que deberían de tomar más en cuenta al personal de los módulos e igualar nuestros sueldos y prestaciones con la demás rama administrativa ya que somos una parte fundamental para la institución y tenemos la remuneración más baja.
- ✓ Que no haya favoritismos.

- ✓ El Instituto nos da herramientas básicas para dar un mejor servicio.
- ✓ En lo personal está bien la organización.
- ✓ Que seamos más tomados en cuenta los funcionarios de los módulos para participar en convocatorias, aunque sean temporales sin afectar nuestros puestos, y que tengamos un mejor salario.
- ✓ Que haya responsables de módulo que no sólo sean jefes inmediatos, que también sean líderes llevando a su equipo a fomentar buen trato entre ellos poniendo el ejemplo.
- ✓ Mucho agradezco la oportunidad de formar parte del INE, sin embargo, sería mucho más productivo y menos estresante que todos como equipo de trabajo recibamos los mismos periodos de vacaciones (es decir que los MAC y oficinas de JDE) para de esta manera no trabajar con equipos incompletos, ya que al final de día se refleja en el cansancio de nosotros, y la insatisfacción de la ciudadanía. Saludos.
- ✓ Realizar encuestas en los distintos módulos cuáles son sus principales situaciones para mejorar y estructurar preguntas basadas en esa información, gracias.
- ✓ Somos MAC móvil estamos comprometidos en una atención de calidad para la ciudadanía y mi opinión es cada inicio de año cambien el vehículo, para mayor seguridad por las carreteras que transitamos para mayor seguridad es mi única opinión gracias.
- ✓ Deberían considerar un ajuste de salario ya que a mi parecer es poco para todas las actividades que realizamos. El trabajo es muy bueno solo falta un pequeño incentivo.
- ✓ Eliminar cualquier tipo de evaluación que sea de percepción por parte de los jefes y buscar la forma de que cuente con objetividad ya que en ocasiones se busca el beneficio a ciertos operadores.
- ✓ Las sillas y escritorios están muy incomodos de tal manera que duele mucho la espalda. La iluminación es muy baja por lo que algunas fotografías salen oscuras.
- ✓ Contratación de personal que cumple con los requisitos y/o tenga realmente la capacidad, no por ser el elegid@ de algún vocal, o tener un familiar o amigo dentro del instituto que lo esté recomendado, o ser parte de una cuota de género que se tiene que cumplir. En el rol de uniforme que el uso de la chamarra y/o chaleco sea libre, que cada uno pueda usar la prenda del instituto que le sea más conveniente dependiendo de su temperatura y gusto. Que el período de vacaciones sea el mismo para todo el Instituto.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

7. CONCLUSIONES

En general, el personal se mostró colaborativo en el proceso, teniendo un **100%** de participación. Por lo que en este análisis se contempla la opinión de **128** 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.

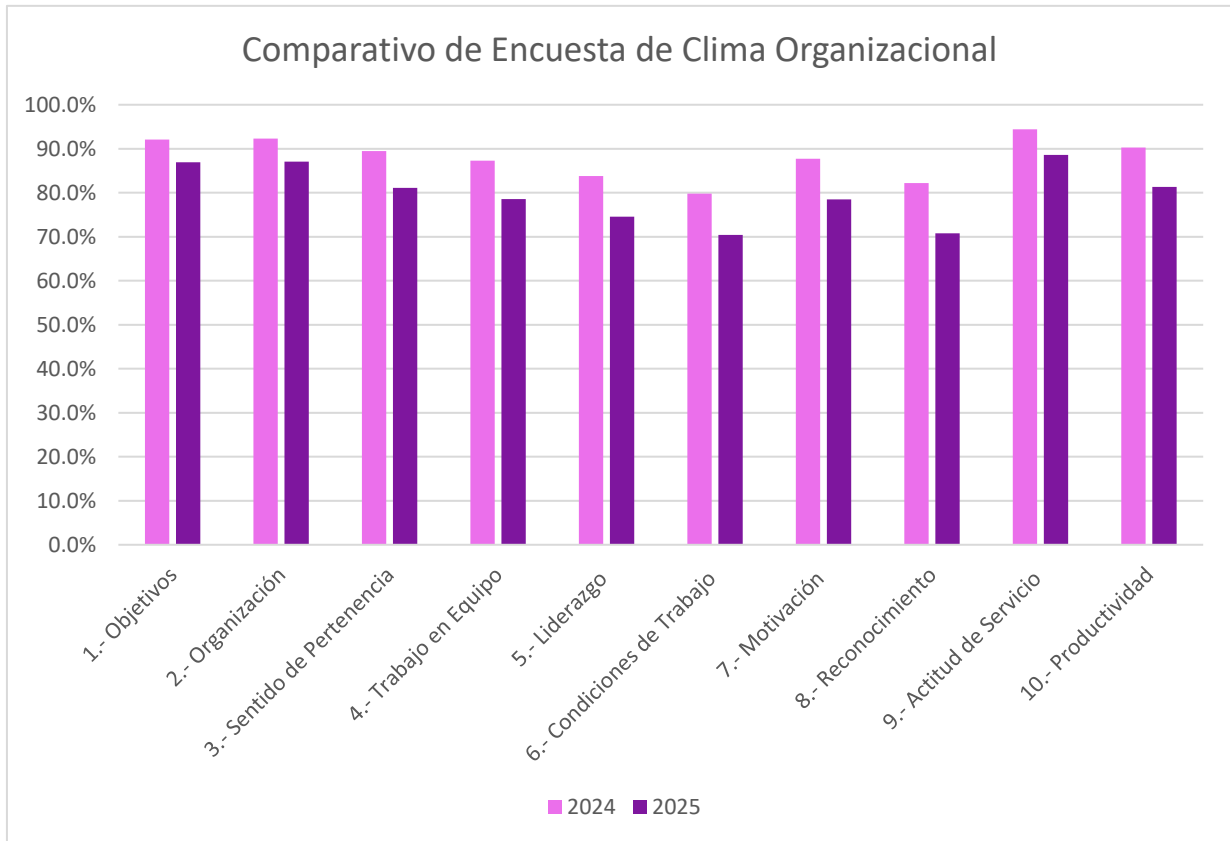
Los temas mejor evaluados son:

- **Actitud de servicio (88.6%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Organización (87.1%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Objetivos (86.9%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **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 (81.1%):** Los funcionarios se identifican con la cultura del Instituto, se han integrado adecuadamente a sus actividades y se sienten orgullosos de formar parte de la institución.
- **Trabajo en equipo (78.6%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Motivación (78.5%):** Los funcionarios de la entidad se sienten poco motivados.


Los temas más bajos son:

- **Liderazgo (74.6%):** 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.
- **Reconocimiento (70.8%):** Consideran que en la entidad no se impulsa el reconocimiento al desempeño de las y los funcionarios ya que sienten que sus jefes no valoran el esfuerzo y las contribuciones que aportan.
- **Condiciones de trabajo (70.4%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.

En comparación con el año anterior, se observa un decremento significativo en el resultado general, al haber alcanzado el **79.8%**, mientras que en 2024 se obtuvo el **87.9%**. Por lo que se refiere a cada categoría, igualmente, se aprecia una reducción con respecto al 2024, como se muestra en la siguiente gráfica.




Para este año de las 10 categorías evaluadas, 7 de ellas obtuvieron un resultado bueno, es decir, se encontraron por arriba del 75%, sin embargo, 3 categorías resultaron evaluadas como regular con **74.6%** el Liderazgo, **70.8%** Reconocimiento y **70.4%** las Condiciones de Trabajo. Por lo que, es necesario realizar acciones encaminadas a reforzar el liderazgo en los mandos medios para fortalecer la gestión, motivación, reconocimiento y condiciones de trabajo de las y los funcionarios de MAC.

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

8. ACCIONES DE INTERVENCIÓN

A continuación, se presenta un plan de trabajo para la atención de las categorías que presentan área de oportunidad.

Descripción de las actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Gestionar ante la DERFE el curso de capacitación sobre el liderazgo.	VRFEL CSGC	Equipo de cómputo, Internet y tiempo.	Correo electrónico	24/03/2025	29/03/2025
2	Seguimiento al curso de capacitación sobre el liderazgo.	VRFED VRFEL CSGC		Registro e Informe de resultados	01/04/2025	30/04/2025
3	Seguimiento por parte de los Coordinadores y la VRFEL, a las condiciones de trabajo en los MAC (instalaciones, mobiliario, servicios).	VRFEL VRFED CSGC		Cédula de Supervisión y Reporte de supervisión e incidencias.	21/03/2025	31/12/2025
4	Sesión informativa para dar a conocer las prestaciones, incentivos y reconocimientos para personal de base presupuestal.	VED VRFED EA		Minuta de trabajo y Manual de Normas Administrativas en Materia de Recursos Humanos del Instituto Nacional Electoral.	01/04/2025	31/05/2025


	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

9. ANEXOS


Anexo A. Encuesta de Clima Organizacional

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

Categoría	Ítems
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:
	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 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:
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:

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	Ítems
	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:
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:
	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:

	INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE SONORA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Categoría	Ítems
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.