

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL (RESPONSABLE DE MÓDULO)

Fecha de elaboración del informe: **22 DE AGOSTO DE 2025**

Periodo: **2025**

Entidad: **CHIAPAS**

CONTENIDO

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. PLAN DE ACCIÓN.....	8
9. ANEXO A.....	10

1. INTRODUCCIÓN.

El presente informe, tiene como finalidad dar a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de una encuesta que evalúa el Clima Organizacional de los procesos sustantivos en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC) en la entidad de Chiapas. Esta evaluación se realiza en cumplimiento al **requisito 7.1.4** de la Norma Internacional ISO 9001:2015, que estipula; *La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.*

2. OBJETIVO DEL INFORME.

Evaluar el grado de satisfacción y la percepción que tiene el personal respecto al ambiente laboral, con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar un buen entorno laboral. A través del análisis de los resultados de la encuesta, se buscará establecer planes de acción que promuevan un clima organizacional saludable y productivo.

3. MÉTODO UTILIZADO.

La información fue recopilada mediante la aplicación de una **encuesta anónima (ver Anexo A)**, dirigida a las y los funcionarios de los Módulos de Atención Ciudadana de la entidad.

Se evaluaron **23** preguntas divididas en **7** categorías mediante una escala Likert de **5** puntos:

Categoría	Objetivos de la categoría
1. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en la comunicación. • Accesibilidad y apoyo brindado. • Estilo de liderazgo. • Reconocimiento y retroalimentación.
2. Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Fluidez y transparencia en la comunicación interna. • Oportunidades para expresar ideas y sugerencias. • Efectividad de los canales y medios de comunicación.
3. Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones entre equipo de trabajo. • Respeto, inclusión y colaboración. • Niveles de estrés, presión y conflicto.
4. Reconocimiento y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de crecimiento profesional y capacitación. • Evaluación justa del desempeño. • Reconocimiento a logros individuales o grupales.

5. Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios físicos adecuados y recursos disponibles (Papelería, mobiliario, equipos tecnológicos, etc.) • Seguridad e higiene en el lugar de trabajo.
6. Motivación y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general con el trabajo. • Sentido de pertenencia y orgullo por la institución. • Nivel de compromiso con los objetivos institucionales.
7. Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad sobre cómo el trabajo individual impacta en los procesos. • Identificación con el enfoque basado en procesos. • Percepción de eficiencia y fluidez entre procesos.

4. NÚMERO DE PARTICIPANTES.

La participación efectiva del personal es el siguiente:

Total de encuestas aplicadas

JDE	Total de funcionarios	Encuestas aplicadas	% de Participación
1	11	11	100%
2	11	11	100%
3	9	9	100%
4	15	15	100%
5	15	15	100%
6	15	15	100%
7	12	12	100%
8	12	12	100%
9	13	13	100%
10	11	11	100%
11	8	8	100%
12	19	19	100%
13	13	13	100%
Totales	164	164	100%

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los niveles de satisfacción se interpretan con base en los siguientes parámetros:

Nivel	Acciones a implementar	Parámetro
Bueno	El clima organizacional es favorable; no se requieren acciones.	≥ 80%
Regular	Es necesario implementar un plan de acción para elevar el clima organizacional del personal.	< 80% pero ≥ 60%
Malo	Se requiere analizar el problema e identificar la causa raíz para establecer acciones correctivas en el plan de acción que permitan mejorar y evitar comportamientos negativos.	< 60%

5. RESULTADOS OBTENIDOS.

Los resultados obtenidos de **164** encuestas aplicadas es el siguiente:

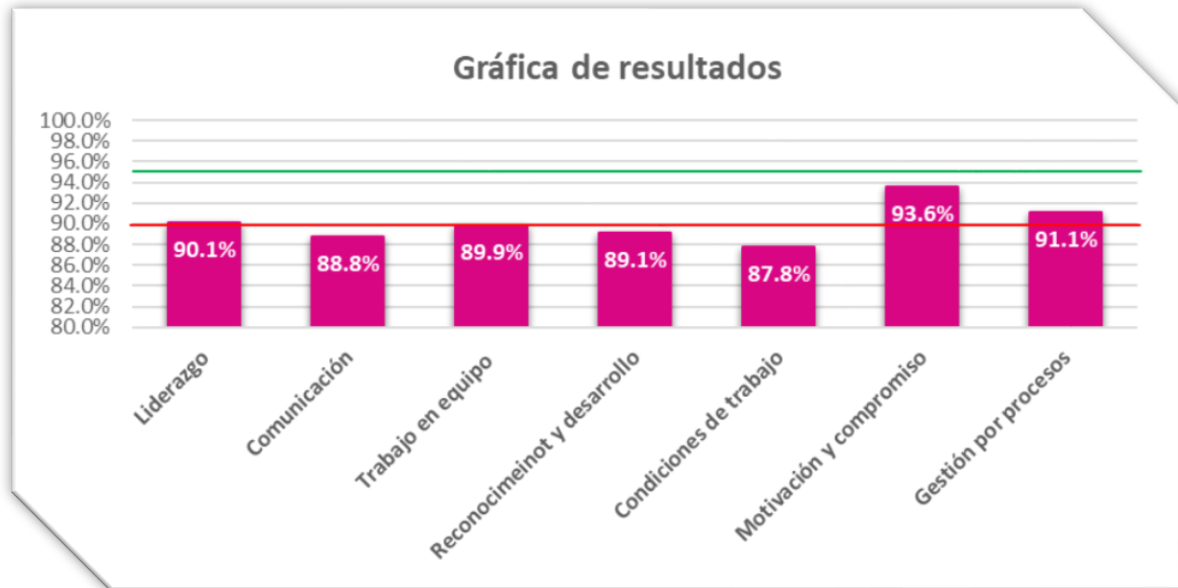
Resultado general:



Resultado por categoría:

Categoría	Resultado	Nivel
Liderazgo	90.1%	BUENO
Comunicación	88.8%	BUENO
Trabajo en equipo	89.9%	BUENO
Reconocimiento y desarrollo	89.1%	BUENO
Condiciones de trabajo	87.8%	BUENO
Motivación y compromiso	93.6%	BUENO
Gestión por procesos	91.1%	BUENO

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



Comentarios relevantes de los participantes:

- “El personal de los módulos móviles no los toma en cuenta para las actividades extras del distrito como lo son los periodos electorales, nos quitan descansos pero ellos no llegan al distrito los sábados y cuando hay asambleas a ellos no los ocupan.”
- “Las áreas de atención ciudadana no cuentan con clima, la gente se queja que hace calor.”
- “Cuando está el periodo electoral el personal que se queda en el MAC no cumple con el horario completo hasta las 6pm, como lo hace todo el personal presupuestal.”
- “Me gustaría comentar que mi jefe inmediato no es claro con lo necesita, no deroga actividades y no es capaz de asumir su responsabilidad con relación a sus actividades de RM.”
- “La mayoría de las instalaciones donde laboro se encuentran en buen estado, sin embargo, existen 2 lavamanos que se reportaron de su mal funcionamiento hace meses y sigue acumulando y tirando agua.”
- “En respecto al lugar de trabajo en mi modulo 070755 Cintalapa Chiapas llevamos meses sin clima y hace muchísimo calor y la ciudadanía también lo siente. Gracias x su atención”
- “El módulo de atención ciudadana requiere de un espacio mas amplio para así distribuir bien las áreas de atención y contar con mobiliario adecuado para poder dar una mejor atención como son: sillas; tanto para la ciudadanía como para los operadores del mac y muebles para los equipos de cómputo.”
- “Me molesta que mis compañeros se metan en mi vida personal.”

- “La iluminación del MAC es muy pobre.”
- “Que nos expliquen cuales son las bases para cuando nos califican ya que siento que no nos califican de acuerdo a nuestro desempeño”
- “Que el responsable de mac apoye en la depuración de la fila de las personas que acuden a realizar un trámite de la credencial de elector, ya que así ayudamos a la auxiliar de atención ciudadana agilizar la entrevista y la atención.”
- “Cambio en los equipos para capturar huellas por unos nuevos”
- “Fomentar El respeto la confianza y participación abierta del personal que labora en la institución”
- “Que no haya favoritismos, hay compañeros que llegan tarde y les checan, no van a reuniones, que se se la pasan en el celular y no pasa nada ni una llamada de atención del RM y pues el vocal ni se entera, eso hace que te desmotive de trabajar ya que no es parejo para todos”
- “Sobre los horarios, nos llegó un documento donde menciona el horario para día domingo, los cuales deben ser cubiertos por el personal de los dobles turnos, y no hay MAC los domingos, es para que todos tengan un fin de semana de descanso y otro entre semana.”
- “Nuestro RM es nefasto, nos piden sacar la misma cantidad de tramites con menos personal ya que estos se fueron de vacaciones menos una persona que esta de descanso el RM entregue y entregue fichas sin apoyar ni en tramites ni en entregas.”
- “El RM delega todas sus responsabilidades entre dos operadores a uno le toca hacer lo del lunes y a otro lo del sábado”
- “Se aprovecharía con la ciudadanía si los dobles turnos abren el domingo como dice el documento de los horarios.”
- “El Vocal junto con el RM no nos autorizan los permisos cuando se les pide.”
- “Nuevamente dar cursos para la inclusión y respeto entre compañeros ya que los que hemos hecho parece ser que ya quedaron en el olvido”
- “Existen compañeros de MAC que no llegan a las reuniones y nadie les dice nada, así también, mi compañero pide muchos permisos y no le solicitan comprobante médico.”
- “Mi RM y JOSA no hacen nada por correo todo lo hacen por WhatsApp, por eso nos faltan artículos para el MAC.”
- “Me molesta que existen compañeros que son muy rebeldes y tiene una actitud prepotente, que por tener amistad con algún vocal se sienten intocables y hasta se burlan cuando a el si le autorizan permisos que a nosotros no.”
- “Hablo por todos mis compañeros que nos sentimos mal porque cuando toman las fotos, dan reconocimiento y agradecimientos, por concluir con la jornada electoral, en eso momento al personal de MAC nos hacen aun lado, parándose únicamente el cuello los del distrito, cuando fuimos parte de los trabajamos del periodo electoral.”
- “La mayoría de las actividades solo convocan a puros hombres, y todo el tiempo están duro y dale que con la paridad e igualdad de género, y a las mujeres no las convocan.”
- “Sufrimos amenaza por parte del VRFE y el RM indicando que las cámaras están grabando todo, y que lo pueden utilizar para sancionarnos.”

- “Propongo que las listas de asistencia vayan acompañadas de una imagen de testigo del reloj checador, ya que muchos compañeros llegan rozando las 8am, y nadie les dice nada, lo mismo para el personal del turno de la tarde.”
- “Cuando hay días de asueto a los módulos fijos nos quitan los descansos y a los móviles si descansan mas días.”
- “Cuando hay periodos vacacionales nos retiran los días de descanso, nos gustaría que nos apoyen verificando eso porque en este distrito hacen lo que quieren y al final esos días que no descansamos, no nos lo van a reponer.”

6. CONCLUSIONES

Los resultados reflejan un ambiente laboral positivo, con un **Resultado General** de **90.1%** en el nivel **BUENO**, lo que indica una alta satisfacción entre los colaboradores. Las categorías más destacadas incluyen **Motivación y Compromiso** (93.6%) y **Gestión por Procesos** (91.1%), las cuales evidencian un fuerte sentido de pertenencia y eficiencia operativa.

Aunque todas las áreas evaluadas alcanzaron el nivel **BUENO**, se recomienda seguir trabajando en las **Condiciones de Trabajo** (87.8%) y **Comunicación** (88.8%), para mantener un ambiente óptimo. Es fundamental continuar impulsando el reconocimiento y desarrollo del personal, ya que esta área también mostró buenos resultados (89.1%), lo que puede contribuir al crecimiento sostenido de la empresa.

En resumen, los resultados muestran un equipo comprometido y con buen desempeño, pero siempre hay espacio para mejorar y seguir avanzando hacia la excelencia.

7. PLAN DE ACCIÓN

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Se realizará un formulario para recabar las necesidades que se tienen en las instalaciones de los Módulos de Atención Ciudadana, como lo son aires acondicionados, lavamos, productos de limpieza	CSGC, RM, VRFE	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos, Reporte, Cédulas de Supervisión	15/sep/2025	14/ago/2026

	cubrebocas, iluminación, etc.					
2	Realizar una revisión de los metros cuadrados que ocupan los módulos de atención ciudadana, por medio del portal INFOMAC.	CSGC, VRFE	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos	15/sep/2025	14/ago/2026
3	Correo de la alta dirección donde se dan indicaciones sobre las solicitudes de permiso y sobre cómo llevar los días de descanso cuando existe un día de asueto, así como el del uso de cámaras de vigilancia dentro del MAC	AD, CSGC	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos	15/sep/2025	14/ago/2026

Análisis de causa raíz

Dado que la calificación no se encuentra por debajo del 60% no aplica el análisis de causa raíz.

8. ANEXO A

Preguntas de la encuesta:

Categoría	Ítems
1. Liderazgo	1. Mi jefa/jefe inmediato comunica claramente lo que espera de mí. 2. Siento que puedo acudir a mi jefa/jefe para resolver dudas o problemas. 3. El liderazgo de mi jefa/jefe promueve un ambiente de respeto. 4. Recibo retroalimentación útil sobre mi desempeño.
2. Comunicación	5. Estoy informada(o) sobre los temas relevantes. 6. La comunicación de la información es efectiva. 7. Tengo oportunidades de expresar mis ideas y sugerencias.
3. Trabajo en equipo	8. Existe un buen ambiente de colaboración entre compañeras(os). 9. Me siento respetada(o) por mis colegas. 10. Se manejan adecuadamente los conflictos dentro del equipo.
4. Reconocimiento y desarrollo	11. Mis logros son reconocidos. 12. Tengo oportunidades de desarrollo profesional en esta institución. 13. Recibo capacitación suficiente para desempeñar mi trabajo.
5. Condiciones de trabajo	14. Las instalaciones donde laboro se encuentran en buen estado para realizar mis funciones. 15. Cuento con los recursos necesarios para trabajar eficientemente. 16. Mi área de trabajo está libre de riesgos para mi salud. 17. Mi espacio de trabajo cuenta con las condiciones ambientales necesarias para el buen desempeño de mis funciones (Iluminación, climatización, ruido).

<p>6. Motivación y compromiso</p>	<p>18. Me siento motivada(o) para realizar mi trabajo lo mejor posible. 19. Estoy comprometida(o) con los objetivos de la institución. 20. Me siento orgullosa(o) de trabajar en el Instituto Nacional Electoral.</p>
<p>7. Gestión por procesos</p>	<p>21. Entiendo cómo mi trabajo contribuye a los procesos de la institución. 22. Las actividades entre áreas están bien coordinadas. 23. Los procesos de trabajo están claramente definidos y documentados.</p>
<p>Comentarios adicionales:</p>	<p>24. Comentarios adicionales con enfoque a mejorar el clima organizacional.</p>

Atentamente

Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

