

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL (VOCALES DEL REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES)

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.....	7
8. PLAN DE ACCIÓN.....	8
9. ANEXO A.....	9

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
01	15	15	100%
02	15	15	100%
03	12	12	100%
04	20	20	100%
05	18	18	100%
06	19	19	100%
07	16	16	100%
08	17	17	100%
09	16	16	100%
10	17	17	100%
11	11	11	100%
12	25	25	100%
13	14	14	100%
Totales	215	215	100%

5. 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%

6. RESULTADOS OBTENIDOS.

Los resultados obtenidos de 215 encuestas aplicadas es el siguiente:

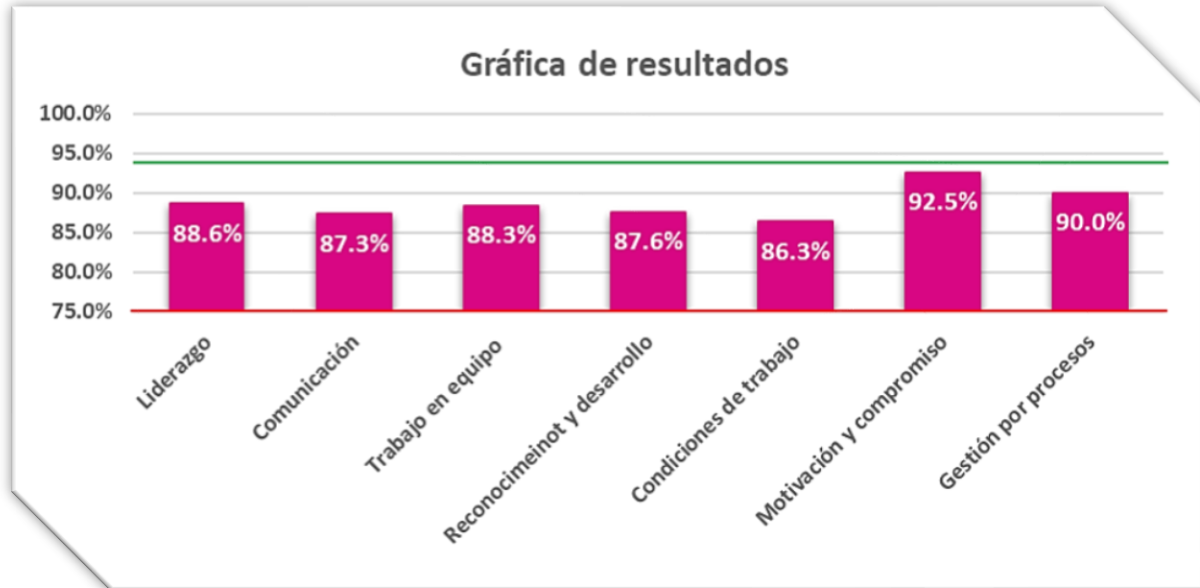
Resultado general:

Resultado general	88.7 %
--------------------------	---------------

Resultado por categoría:

Categoría	Resultado	Nivel
Liderazgo	88.6 %	BUENO
Comunicación	87.3 %	BUENO
Trabajo en equipo	88.3 %	BUENO
Reconocimiento y desarrollo	87.6 %	BUENO
Condiciones de trabajo	86.3 %	BUENO
Motivación y compromiso	92.5 %	BUENO
Gestión por procesos	90.0 %	BUENO

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



Comentarios relevantes de los participantes:

- Revisar el mantenimiento de los climas.
- Mi MAC 070755 tiene meses que no funciona el clima y se ha reportado.
- Tengo compañeros que son rápidos haciendo tramites como competencia, pero georreferencian donde sea, no toman bien la foto y no siguen nada del protocolo.
- Revisar el mantenimiento de los climas, ya que no enfrían.
- Existen compañeros que están todo el tiempo con el celular y no llegan a las reuniones de trabajo.
- Los módulos de atención ciudadana fijos nos retiran los días de descanso cuando hay días de asueto y cuando es semana de auditoría, sin embargo, los módulos móviles si descansan sus dos días de fines de semana y cuando es día de asueto descansan sus dos días más el día de asueto como la junta distrital.
- Los lavamanos siguen tirando agua y no los componen, eso afecta con lo de cambio climático.
- Que nos informen como se realiza la evaluación de desempeño de los presupuestales, ya que no nos informan cómo se hace y mucho menos sabíamos que dan premios, eso se lo reparten en la junta distrital.
- Dar platicas o asistencia psicológica por parte del instituto.
- Estuviera bien algunas constancias por productividad y felicitaciones al desempeño.
- Que VRFE entregue las credenciales cuando le lleguen y que nuestro compañero de la mañana las cargue cuando lleguen en su turno.
- faltan sillas para el personal del módulo están muy deterioradas
- Curso de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación con asertividad para los responsables de modulo.

- Igualdad de condiciones con todo el personal ya que sin pedir nuestra opinión deciden quien está en el turno de la mañana y quien, en la tarde, por ejemplo, las que son mamás se cambien al turno de la mañana, siendo que no tiene hijos chicos y los que viven fuera de la ciudad se queden en la mañana.
- Nos sentimos utilizados, nos piden apoyo para pintar el MAC, para actividades administrativas, para otras vocalías, pero cuando requerimos un permiso o apoyo nos lo niegan.
- Si se va la luz en la localidad o hay algún problema para llegar a la sede, quieren que repongamos las horas de atención, cuando eso fue por causas ajenas a nosotros.
- Que tengamos mejores espacios para atender a la ciudadanía en los módulos itinerantes, ya que en algunos lados no contamos con los servicios básicos.
- Existe hostigamiento por parte del VE, con el uso de las cámaras de video vigilancia indicando que todo está grabado y a partir de ello puede realizar sanciones, contraviniendo el uso adecuado de las cámaras.

7. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos reflejan un nivel de satisfacción general favorable, con promedios superiores al 85% en todas las categorías evaluadas. Sin embargo, se identifican diferencias importantes que marcan áreas de atención específicas.

La **categoría con menor puntaje fue Condiciones de trabajo (86.3%)**, lo cual sugiere que, si bien las instalaciones y los recursos permiten desempeñar las funciones de manera adecuada, existe margen de mejora en aspectos como el mantenimiento de las áreas, la disponibilidad de recursos materiales y la percepción de seguridad en el entorno laboral.

En segundo lugar, la **categoría de Comunicación (87.3%)** señala la necesidad de fortalecer los canales de información y generar más espacios para la expresión de ideas y sugerencias del personal. Este aspecto es clave para fomentar la participación y la confianza dentro del equipo.

Por su parte, la **categoría de Reconocimiento y desarrollo (87.6%)**, aunque presenta una valoración positiva, refleja que aún se percibe limitada la oportunidad de crecimiento profesional y que los logros individuales no siempre reciben el reconocimiento esperado.

En conjunto, los hallazgos muestran como **fortalezas** el hecho de que todas las categorías se mantienen en niveles altos de satisfacción, lo cual habla de un ambiente laboral generalmente favorable. No obstante, las **áreas de mejora** se concentran en el fortalecimiento de mecanismos de comunicación más efectivos y la creación de estrategias más visibles de reconocimiento y desarrollo profesional.

8. PLAN DE ACCIÓN

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Se revisará con los VRFE de la Junta Distrital si existen observaciones referentes a la captura del trámite o falta de seguimiento de los protocolos establecidos durante las supervisiones.	CSGC, VRFE	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos, Reporte, Cedulas de Supervisión	15/sep/2025	14/ago/2026
2	Se solicitará el estado de los accesorios y muebles, con los que se encuentra equipado los MAC de tipo Fijos, como muebles de baño, mesas de trabajo, sillas, entre otros.	CSGC, VRFE. RM	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos	15/sep/2025	14/ago/2026
3	Se solicitará una infografía referente a la evaluación del desempeño de la rama administrativa.	AD, CSGC	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos	15/sep/2025	14/ago/2026
4	Se requiere revisar los casos en los que se hayan recibido credenciales y no se hayan entregado lo más pronto posible.	CSGC, VRFE. RM	Equipo de Cómputo	Correos Electrónicos, Reporte	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.

9. 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)

