

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha de elaboración del
informe: 20 de abril de 2026

Periodo: 2026

Entidad: VERACRUZ

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	9
8.	PLAN DE ACCIÓN.....	10
9.	ANEXO A.....	11

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 Veracruz. 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 MAC 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	• Claridad en la comunicación. • Accesibilidad y apoyo brindado. • Estilo de liderazgo. • Reconocimiento y retroalimentación.
2. Comunicación	• 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	• Relaciones entre equipo de trabajo. • Respeto, inclusión y colaboración. • Niveles de estrés, presión y conflicto.
4. Reconocimiento y desarrollo	• Oportunidades de crecimiento profesional y capacitación. • Evaluación justa del desempeño. • Reconocimiento a logros individuales o grupales.

5. Condiciones de trabajo	• Espacios físicos adecuados y recursos disponibles (Papelería, mobiliario, equipos tecnológicos, etc.) • Seguridad e higiene en el lugar de trabajo.
6. Motivación y compromiso	• Satisfacción general con el trabajo. • Sentido de pertenencia y orgullo por la institución. • Nivel de compromiso con los objetivos institucionales.
7. Gestión por procesos	• 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	17	17	100%
02	19	19	100%
03	21	22	105%
04	14	14	100%
05	22	23	105%
06	14	14	100%
07	17	17	100%
08	22	22	100%
09	19	19	100%
10	23	23	100%
11	20	20	100%
12	33	33	100%
13	19	18	95%
14	21	22	105%
15	16	16	100%
16	21	22	105%
17	29	29	100%
18	14	18	129%
19	22	22	100%
Totales	383	390	101.8%

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.	$\geq 80\%$
Regular	Es necesario implementar un plan de acción para elevar el clima organizacional del personal.	$< 80\%$ pero $\geq 60\%$
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 390 encuestas aplicadas es el siguiente:

Resultado general:

Resultado general	81.3 % Bueno
--------------------------	-------------------------

Resultado por categoría:

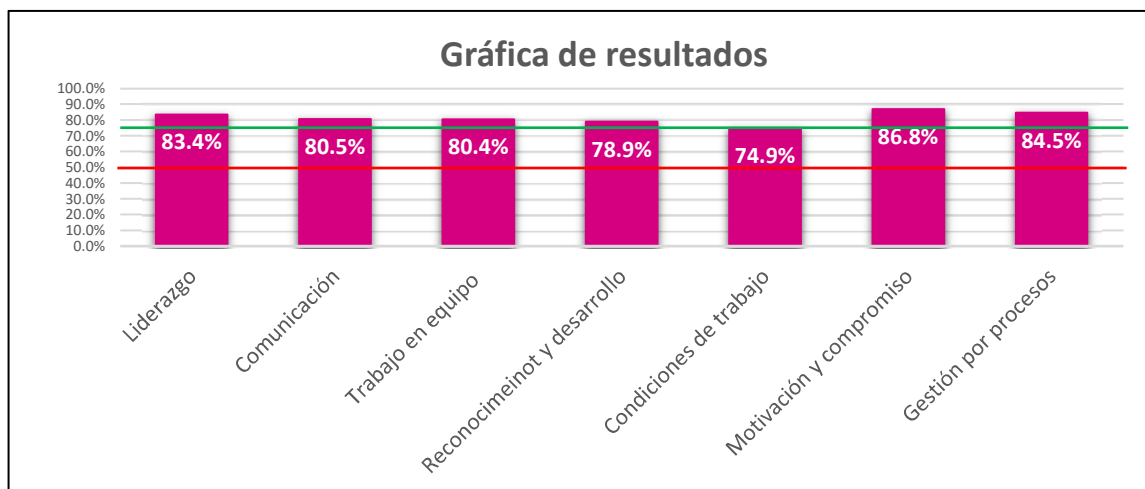
Categoría	Resultado	Nivel
Liderazgo	83.4%	Bueno
Comunicación	80.5%	Bueno
Trabajo en equipo	80.4%	Bueno
Reconocimiento y desarrollo	78.9%	Regular
Condiciones de trabajo	74.9%	Regular
Motivación y compromiso	86.8%	Bueno
Gestión por procesos	84.5%	Bueno

Desglose de Calificación por Ítem de Encuesta (De Mayor a Menor)

No.	Ítem / Pregunta	Categoría	Porcentaje
21	Entiendo cómo mi trabajo contribuye a los procesos de la institución.	Gestión por procesos	91.49%
19	Estoy comprometida(o) con los objetivos de la institución.	Motivación y compromiso	91.13%
20	Me siento orgullosa(o) de trabajar en el Instituto Nacional Electoral.	Motivación y compromiso	90.51%
13	Recibo capacitación suficiente para desempeñar mi trabajo.	Reconocimiento y desarrollo	86.77%
4	Recibo retroalimentación útil sobre mi desempeño.	Liderazgo	85.85%
23	Los procesos de trabajo están claramente definidos y documentados.	Gestión por procesos	85.28%
3	El liderazgo de mi jefa/jefe promueve un ambiente de respeto.	Liderazgo	82.77%
2	Siento que puedo acudir a mi jefa/jefe para resolver dudas o problemas.	Liderazgo	82.72%
5	Estoy informada(o) sobre los temas relevantes.	Comunicación	82.62%
1	Mi jefa/jefe inmediato comunica claramente lo que espera de mí.	Liderazgo	82.26%
9	Me siento respetada(o) por mis colegas.	Trabajo en equipo	80.51%
6	La comunicación de la información es efectiva.	Comunicación	80.46%
8	Existe un buen ambiente de colaboración entre compañeras(os).	Trabajo en equipo	80.36%
10	Se manejan adecuadamente los conflictos dentro del equipo.	Trabajo en equipo	80.21%
18	Me siento motivada(o) para realizar mi trabajo lo mejor posible.	Motivación y compromiso	78.72%

7	Tengo oportunidades de expresar mis ideas y sugerencias.	Comunicación	78.51%
14	Las instalaciones donde laboro se encuentran en buen estado.	Condiciones de trabajo	78.31%
12	Tengo oportunidades de desarrollo profesional en esta institución.	Reconocimiento y desarrollo	77.69%
22	Las actividades entre áreas están bien coordinadas.	Gestión por procesos	76.77%
16	Mi área de trabajo esta libre de riesgos para mi salud.	Condiciones de trabajo	74.82%
17	Mi espacio de trabajo cuenta con condiciones ambientales adecuadas.	Condiciones de trabajo	73.44%
15	Cuento con los recursos necesarios para trabajar eficientemente.	Condiciones de trabajo	72.97%
11	Mis logros son reconocidos.	Reconocimiento y desarrollo	72.15%

Gráfica de resultados por categoría de mayor a menor calificación.



Comentarios relevantes de los participantes:

1. Apoyo logístico y viáticos por efecto de la Redistribución

"Debido a la redistribución, realizamos traslados de hasta 3 horas diarias en carretera hacia las Juntas Distritales. Es necesario contar con apoyo de transporte, viáticos o facilidades logísticas durante el Proceso Electoral."

2. Mantenimiento y climatización en los Módulos de Atención Ciudadana (MAC)

"Múltiples módulos requieren revisión urgente y mantenimiento de los aires acondicionados, iluminación y espacio físico para garantizar condiciones ambientales óptimas y evitar trabajar con calor extremo."

3. Renovación de mobiliario e imagen institucional

"Se solicita la renovación y sustitución de sillas, escritorios y mobiliario obsoleto en los MAC para dar una mejor atención a la ciudadanía y brindar mayor confort postural al personal."

4. Mecanismos claros e imparciales de reconocimiento al desempeño

"Falta visibilizar y reconocer los logros, el esfuerzo extraordinario y las metas alcanzadas por el personal de los módulos de manera pública y equitativa."

5. Abasto oportuno de papelería e insumos de trabajo

"Se experimentan retrasos en el suministro y entrega de consumibles, formatos y papelería básica para la operación cotidiana de los módulos."

6. Actualización y mantenimiento del equipo tecnológico

"Se requiere mantenimiento preventivo/correctivo e infraestructura tecnológica más ágil (computadoras e impresoras) para evitar caídas o lentitud en la atención al ciudadano."

7. Seguridad y prevención de riesgos para la salud

"Es primordial reforzar la seguridad física, ergonomía y protocolos de prevención de riesgos en las instalaciones de los módulos con alta afluencia de ciudadanos."

8. Oportunidades equitativas de desarrollo y crecimiento profesional

"Se solicita mayor claridad y difusión transparente sobre las oportunidades de escalafón, promociones y desarrollo dentro de la institución."

9. Coordinación y comunicación entre áreas operativas y distritales

"Es necesario mejorar la fluidez y oportunidad en la transmisión de indicaciones e información entre las Vocalías de las Juntas Distritales y los Módulos de Atención."

10. Orgullo institucional y compromiso laboral

"Existe un alto sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos del INE, pero se requiere atender las necesidades de insumos y espacio físico para mantener alta la motivación cotidiana."

7. CONCLUSIONES

- **Fortalezas Institucionales:** El Clima Organizacional global se ubica en un nivel BUENO (81.33%), destacando un fuerte sentido de pertenencia y compromiso institucional (86.79%) así como una comprensión sólida del enfoque basado en procesos (84.51%), registrando los valores individuales más altos en el orgullo por el INE y la contribución personal al trabajo (>90%).
- **Gestión de Liderazgo y Capacitación:** El liderazgo ejercido por jefaturas inmediatas presenta una evaluación satisfactoria (83.40%), destacando la utilidad de la retroalimentación continua (85.85%) y la suficiencia en los programas de capacitación impartidos (86.77%).
- **Áreas de Mejora Prioritarias:** Dos categorías obtuvieron evaluación de nivel REGULAR, requiriendo acciones específicas:
 - **Condiciones de Trabajo (74.88%):** Es el área con menor puntuación, motivada por la percepción de insuficiencia en recursos y papelería (72.97%), condiciones ambientales como climatización/ruido (73.44%) y prevención de riesgos para la salud (74.82%).
 - **Reconocimiento y Desarrollo (78.87%):** Principalmente por la oportunidad de mejora en el reconocimiento explícito a los logros individuales o colectivos (72.15%), siendo la pregunta con menor calificación general de la encuesta.

8. PLAN DE ACCIÓN

No.	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Diagnóstico y mantenimiento de instalaciones MAC: Realizar revisión preventiva y correctiva de aire acondicionado, iluminación y mobiliario en los Módulos de Atención Ciudadana.	VRFED /Enlace Administrativo	Presupuesto asignado de mantenimiento preventivo y correctivo, (FIDEICOMISO)	Informe de levantamiento físico de necesidades y bitácoras de mantenimiento ejecutadas.	01/07/2026	30/06/2027
2	Programa de Reconocimiento al Desempeño: Diseñar e implementar un mecanismo formal para felicitar y reconocer públicamente los logros y productividad del personal.	VRFED/VEJD	Difusión interna, diplomas/constancias digitales o físicas.	Lineamientos del programa de reconocimiento publicados y registro de galardonados.	01/09/2026	30/06/2027
3	Aprovisionamiento oportuno de insumos: Optimizar la cadena de distribución de papelería, consumibles e insumos de trabajo a los MAC.	VRFED /Enlace Administrativo/JRM	Stock de inventario de almacén y logística de distribución.	Vales de entrega de material e insumos firmados de recibido.	01/09/2026	Permanente
4	Estrategia logística por redistribución: Evaluar y establecer esquemas de apoyo logístico o facilidades de itinerancia para personal en proceso electoral.	Vocalía Ejecutiva / Junta Distrital	Coordinación logística e institucional.	Minuta de acuerdos de trabajo y esquema logístico aprobado.	01/11/2026	30/06/2027

Análisis de causa raíz

*No aplica formato de Causa Raíz (Diagrama Ishisawa / 5 Porqués) al no registrarse categorías en nivel **MALO** (< 60%). Las actividades del Plan de Acción atienden las oportunidades de mejora identificadas en nivel **REGULAR** (60% - 79%).*

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 esta 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).

6. Motivación y compromiso	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.
7. Gestión por procesos	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.
Comentarios adicionales:	24. Comentarios adicionales con enfoque a mejorar el clima organizacional.

Atentamente,
Coordinadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)