



INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE  
VERACRUZ  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL

# INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha del informe: 21 de marzo del 2025

Periodo: 2025

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA<br/>ORGANIZACIONAL</b>                |

## Índice

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

|                                                                                   |                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE</b><br><b><u>VERACRUZ</u></b><br><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 **Veracruz** el grado de satisfacción laboral y la percepción que tiene el personal de los módulos de atención ciudadana respecto al entorno organizacional.

## ANÁLISIS

## 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.

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

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 | Número de funcionarios de MAC | Encuestas Aplicadas |
|-------------------|-------------------------------|---------------------|
| 66                | 422                           | 422                 |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |
|                   |                               |                     |

Si fuese necesario colocar la justificación de la no participación de alguno de los funcionarios.

|  |                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|  | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| Nivel de satisfacción del personal | Acciones para implementar                                                                                                                                                                                                             | Calificación   |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Bueno</b>                       | Existe un adecuado clima laboral, favorable al funcionamiento de la Institución, por lo que no se requieren medidas adicionales.                                                                                                      | ≥75%           |
| <b>Regular</b>                     | Implementar acciones que permitan aumentar la satisfacción del personal.                                                                                                                                                              | ≥50% pero <75% |
| <b>Malo</b>                        | 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

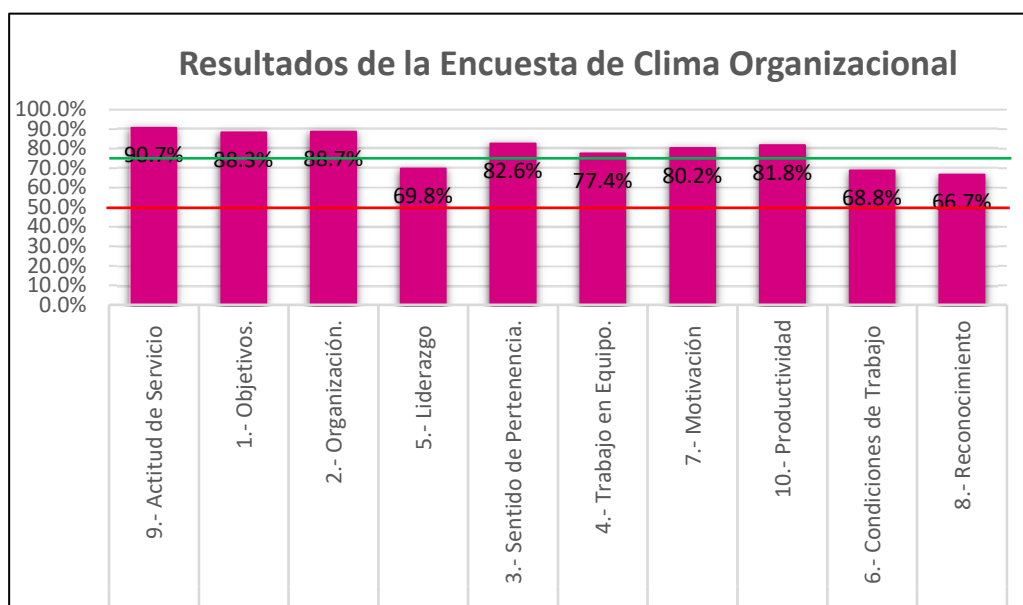
Los resultados obtenidos de **422** encuestas aplicadas es el siguiente:

**Resultado General: 79.5% BUENO**

Resultado por categoría.

| No | Categoría              | Calificación | Resultado |
|----|------------------------|--------------|-----------|
| 1  | Objetivos              | 88.3%        | Bueno     |
| 2  | Organización           | 88.7%        | Bueno     |
| 3  | Sentido de Pertenencia | 88.2%        | Bueno     |
| 4  | Trabajo en Equipo      | 82.6%        | Bueno     |
| 5  | Liderazgo              | 69.8%        | Regular   |
| 6  | Condiciones de Trabajo | 68.8%        | Regular   |
| 7  | Motivación             | 80.2%        | Bueno     |
| 8  | Reconocimiento         | 66.7%        | Regular   |
| 9  | Actitud de Servicio    | 90.7%        | Bueno     |
| 10 | Productividad          | 81.8%        | 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.

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se nos respete y tomen en cuenta como rama administrativa, que no digan que nosotros no merecemos los incentivos o premios porque no hacemos nada en módulo, que no discriminen y sobre módulo hay mucho que componer y corregir, empezando por la impresora, para dar un servicio de calidad. Que el soporte técnico cumpla con sus funciones</li> <li>• En mi módulo hay mucha desigualdad por parte de la RM apoyada por la vocal, por ejemplo en días de cierre la RM nos hace quedar hasta que ella termina de enviar sus reportes siendo este solo su trabajo y el de los operadores no</li> <li>• El servicio que se da los sábados se le podría reducir el horario ya que los ciudadanos no acuden después de la 1 de la tarde</li> <li>• Considero que trabajar sábados y domingos solo incrementa la apatía y la confianza de la ciudadanía de tener más tiempo para realizar su trámite. SRE, SHCP, JUZGADOS, IMSS, ISSSTE, BANCOS, trabajan de lunes a viernes. INE podría tenernos más consideración a su personal de módulos establecernos horario de lunes a viernes.</li> <li>• en la forma de calificar deberían de verificar que realmente sea lo justo ya que a algunos compañeros que se equivocan demasiado les califican mejor su desempeño, sabiendo que algunos tenemos mejor desempeño y eso perjudica el ambiente laboral, en lugar de unirnos.</li> <li>• Que reconozcan aún más nuestro trabajo en los módulos, que los RM tengan más comunicación para que la información llegue a todos, y sobre todo que trabajemos en equipo no por turnos eso crea divisiones</li> <li>• opinión, debería de haber más reconocimientos al personal, un mejor salario, mi espacio de trabajo no cuenta con buena iluminación, somos macro modulo y aun no se tiene la imagen institucional (periféricos incompletos), sigue habiendo personal que goza de privilegios por tener una amistad cercana con el vocal.</li> <li>• En mi módulo no le dan el valor a el desempeño en otros trabajos que no son competencias de uno, así como también el RM nos hace quedarnos hasta más tarde de nuestra salida ya que comenta que debemos quedarnos hasta que ella o el termine de mandar sus reportes</li> <li>• Que la información sea enviada en tiempo y forma, ya que algunos les llega y otros no.</li> <li>• Creo que no existe retroalimentación en este tipo de comentarios en la encuesta de clima organizacional.</li> <li>• Que consideren nuestras opiniones, son importantes para mejorar la calidad de comunicación reciproca.</li> <li>• Que el vocal de registro de electores no tenga preferencias por el personal y que sea parejo al asignar actividades no proteja a sus llegados con privilegios de no asistir a trabajar.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

## 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 **422** 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 (90.7%):** Los funcionarios perciben en la institución el compromiso que se tiene con la ciudadanía en proporcionarles un servicio de calidad.
- **Productividad (81.8%):** Los funcionarios tienen el compromiso de trabajar con productividad, optimizando los recursos que se tienen, y cuentan con indicadores para medir su productividad.
- **Organización (88.7%):** Los funcionarios muestran claridad en el conocimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Sentido de pertenencia (82.7%):** 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.
- **Objetivos (88.3%):** Los funcionarios tienen claro cuáles son los objetivos de la institución, así como su contribución y compromiso al logro de estos.
- **Trabajo en equipo (77.4%):** Los funcionarios cuentan con las habilidades necesarias para trabajar en equipo, siguen y respetan las normas de trabajo.
- **Motivación (80.2%):** Los funcionarios no se sienten motivados en la entidad.

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

Los temas más bajos son:

- **Condiciones de trabajo (68.8%):** Los funcionarios consideran que existen mejoras a sus condiciones laborales, estaciones de trabajo, mobiliario, espacios, iluminación, etc.
- **Liderazgo (69.8%):** 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 (66.7%):** 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 termino |
| 1                              | <b>Condiciones de trabajo:</b> En el caso de los módulos que aun no cuentan con modelo institucional, es necesario iniciar con los tramites para que con esto se atienda en este caso la actualización de los insumos y espacios con los que cuenta el personal, para el caso de los módulos que cuentan con imagen institucional será necesario implementar el mantenimiento. | VRFED       | Equipo de cómputo, Internet, tiempo. |                      |                 |                  |
| 2                              | <b>Liderazgo:</b> Comunicar una visión clara y convincente que motive a la organización, asegurar que la información fluya entre los diferentes niveles de la organización, celebrar los logros y reconocer el trabajo en equipo, tomar medidas correctivas de manera oportuna, demostrar compromiso y apoyo al sistema de gestión de calidad                                  | VRFED       | Equipo de cómputo, Internet, tiempo. |                      |                 |                  |

|  |                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|  | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA<br/>ORGANIZACIONAL</b>                      |

|   |                                                                                                                                                                                                |       |                                      |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------|--|--|--|
| 3 | <b>Reconocimiento:</b> Reconocer el desempeño sobresaliente de los funcionarios, difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, celebrar los logros y reconocer el trabajo en equipo. | VRFED | Equipo de cómputo, Internet, tiempo. |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------|--|--|--|

**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>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|  | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN 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                     | Items                                                                                            |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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:                      |

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

| <b>Categoría</b>              | <b>Items</b>                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | 16.- Si tengo problemas en mi trabajo, puedo contar con mis compañeros:                                                                                       |
|                               | 17.- En mi equipo de trabajo existe una competencia sana y positiva:                                                                                          |
| <b>Liderazgo</b>              | 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:                                                                                       |
| <b>Condiciones de Trabajo</b> | 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:                                                      |

|                                                                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL JLE<br/>VERACRUZ<br/>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> |
|                                                                                   | <b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>                    |

| <b>Categoría</b>                         | <b>Items</b>                                                                                                              |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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. |