



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2016

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

ÍNDICE

- I. Presentación
- II. Objetivo de la ECCO
- III. Marco Normativo
- IV. ¿Qué es la encuesta de Clima y Cultura Organizacional?
- V. Resultados
 - 1. Análisis Cuantitativo
 - 2. Análisis Cualitativo
 - 3. Análisis Comparativo
 - 4. Definición de Objetivos Estratégicos
 - 5. Definición de Prácticas de Transformación
 - 6. Calendarización de Prácticas de Transformación

PRESENTACIÓN

Desde el año 2002, la Secretaría de la Función Pública (SFP) aplica la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) como una estrategia de desarrollo de las instituciones públicas. Fue en el año 2013, en que se estableció de manera normativa en las disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, así como en las relativas al Control Interno. Asimismo, la encuesta se empezó a aplicar en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (HRAEI) desde el año 2012.

La ECCO 2016 se organizó en 22 “Factores Básicos” con un total de 77 reactivos, los cuales brindan un índice acerca de cómo es el Clima y la Cultura Organizacional en el HRAEI. De estos 22 factores mencionados surgen “Factores Compuestos”, que se integran de la combinación de distintos reactivos de los “Factores Básicos”, como: Liderazgo Integral, que es un factor que modela la cultura de las organizaciones. Y factores relacionados con los valores del Código de Ética de la Administración Pública Federal, del cual se generan índices para saber la percepción de cómo se viven los valores en el HRAEI.

El presente informe comprende el análisis y los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO 2016) efectuada en el HRAEI, el análisis y los resultados se estructuran de acuerdo a 6 criterios: 1. Análisis Cuantitativo, 2. Análisis Cualitativo, 3. Análisis Comparativo, 4. Definición de Objetivos Estratégicos, 5. Definición de Prácticas de Transformación y 6. Calendarización de Prácticas de Transformación.

Finalmente, derivado a los resultados, se elabora a nivel institucional, programa de “Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional”, el cual contiene acciones concretas que impactarán en la mejora del ambiente laboral, mismas que serán presentadas en la Secretaria de la Función Pública.

La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada a través de la Secretaria de la Función Pública, no registra ningún nombre o datos personales de identificación; las respuestas son procesadas y su manejo es absolutamente confidencial.

OBJETIVO DE LA ECCO

Orientar las estrategias y acciones que faciliten a las personas servidoras públicas a trabajar en un clima laboral satisfactorio que fortalezca su vocación de servicio a la ciudadanía, así como, fortalecer el desarrollo de las organizaciones públicas.

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

MARCO NORMATIVO

Artículo 59, 60, 61 y 62, Título Tercero, Capítulo III, Sección III, del Clima y Cultura Organizacional, del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera. Publicado en el DOF el 12 de julio de 2010 y modificado el 04 de febrero de 2016.

- El artículo 59, define al Clima y Cultura Organizacional e indica que las instituciones aplicarán anualmente una ECCO y la herramienta instrumentada se utilizará a nivel de la Administración Pública Federal.
- El artículo 60, indica que la Oficialía mayor designará a un coordinador y los apoyos administrativos necesarios.
- El artículo 61, indica que la Unidad proporcionará la asesoría y capacitación necesarias para cada etapa del proceso, las cuales son: planeación, aplicación, resultados y programas de acciones de mejora.
- El artículo 61, indica que la Oficialía mayor o equivalente registrará ante la Unidad, los Programas de Mejora, utilizando los resultados de la encuesta, particularmente aquellos aspectos o factores que representen mayores áreas de oportunidad.

¿QUÉ ES EL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL?

De acuerdo a la Secretaria de la Función Pública:

El clima y cultura organizacional, son el conjunto de factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de la Institución y son resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de los personas servidoras públicas, retroalimentadas por las motivaciones personales, las prácticas al interior de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA



1. ANÁLISIS CUANTITATIVO ECCO 2016

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

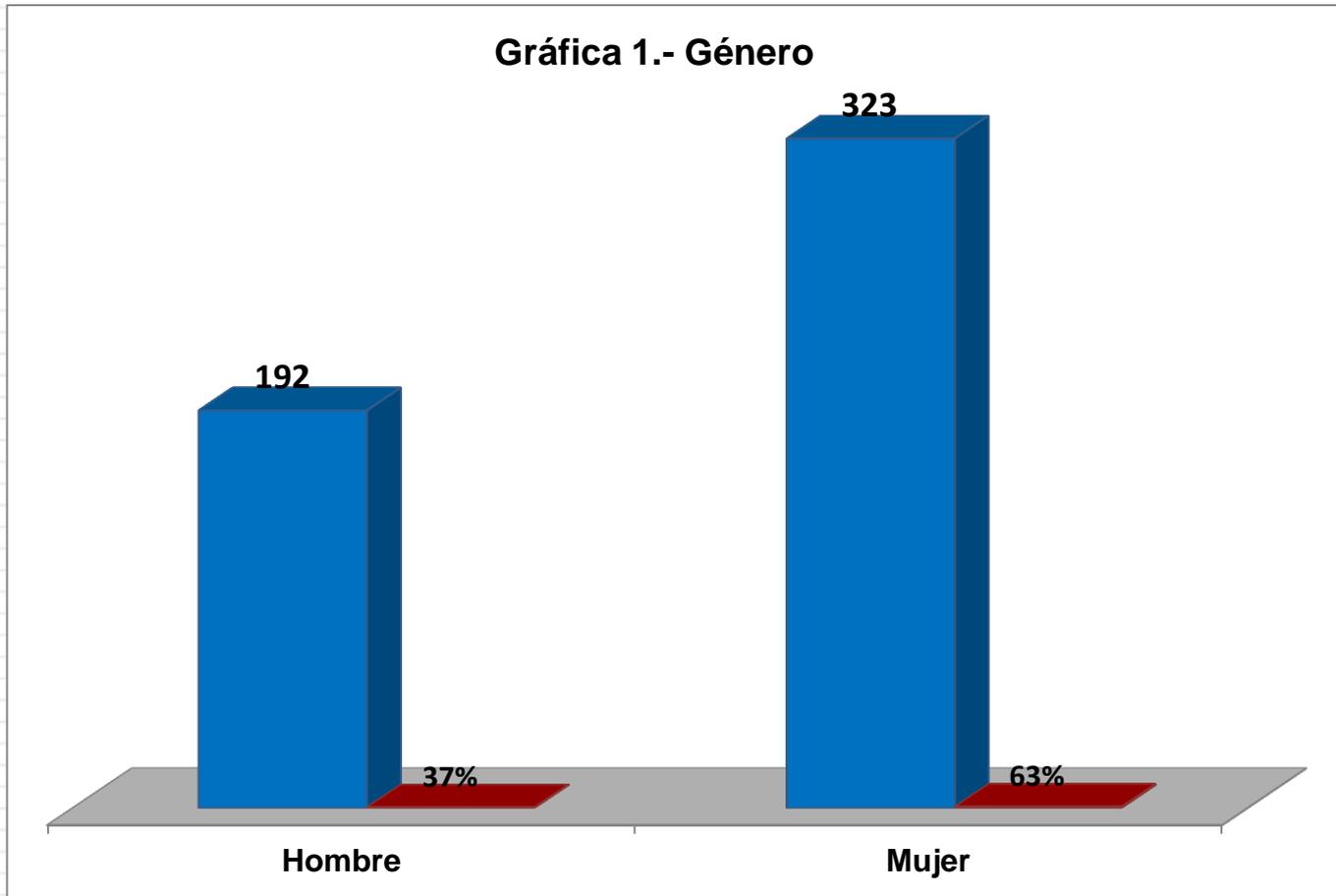


INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



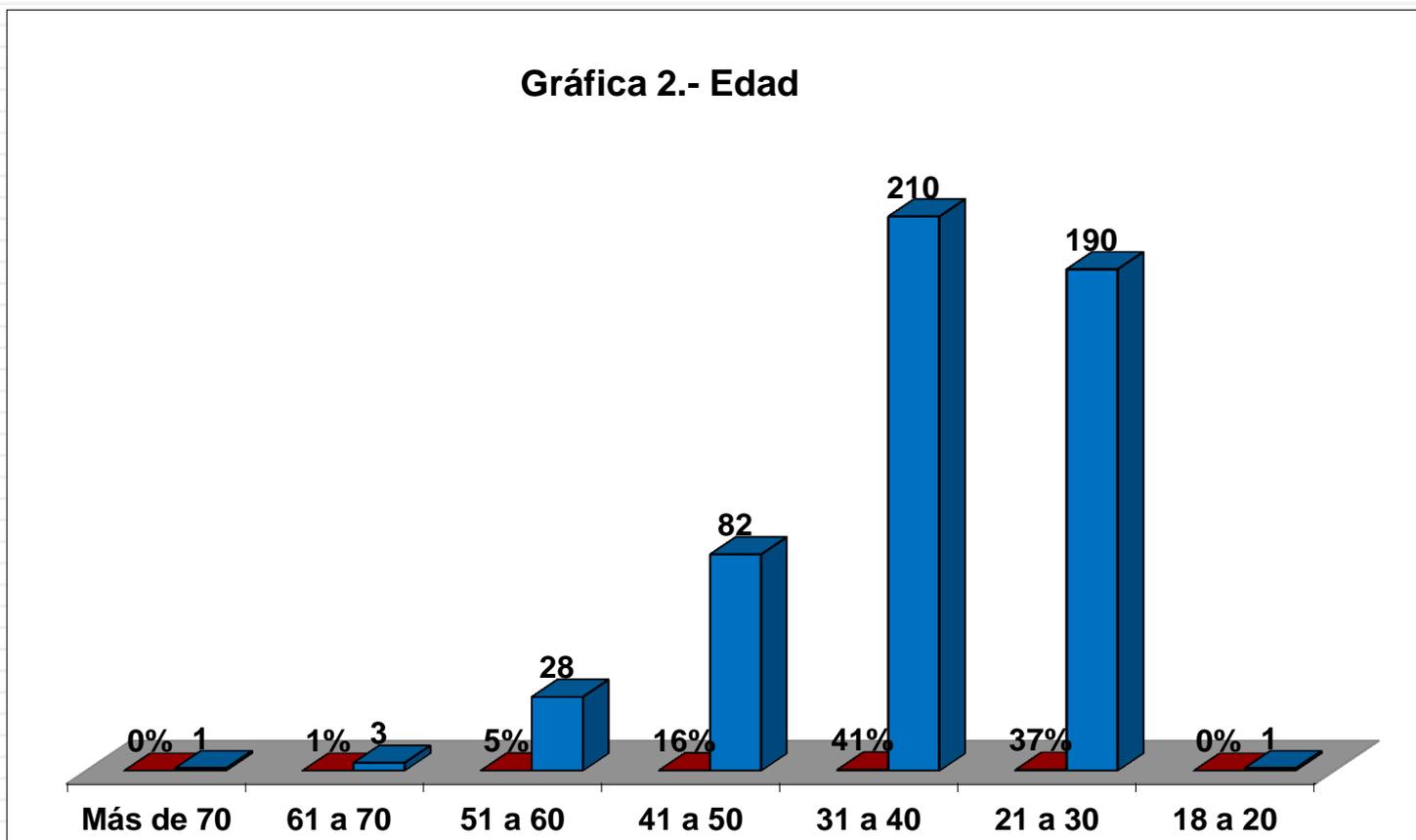
HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALAPA

Gráfica 1.- Género

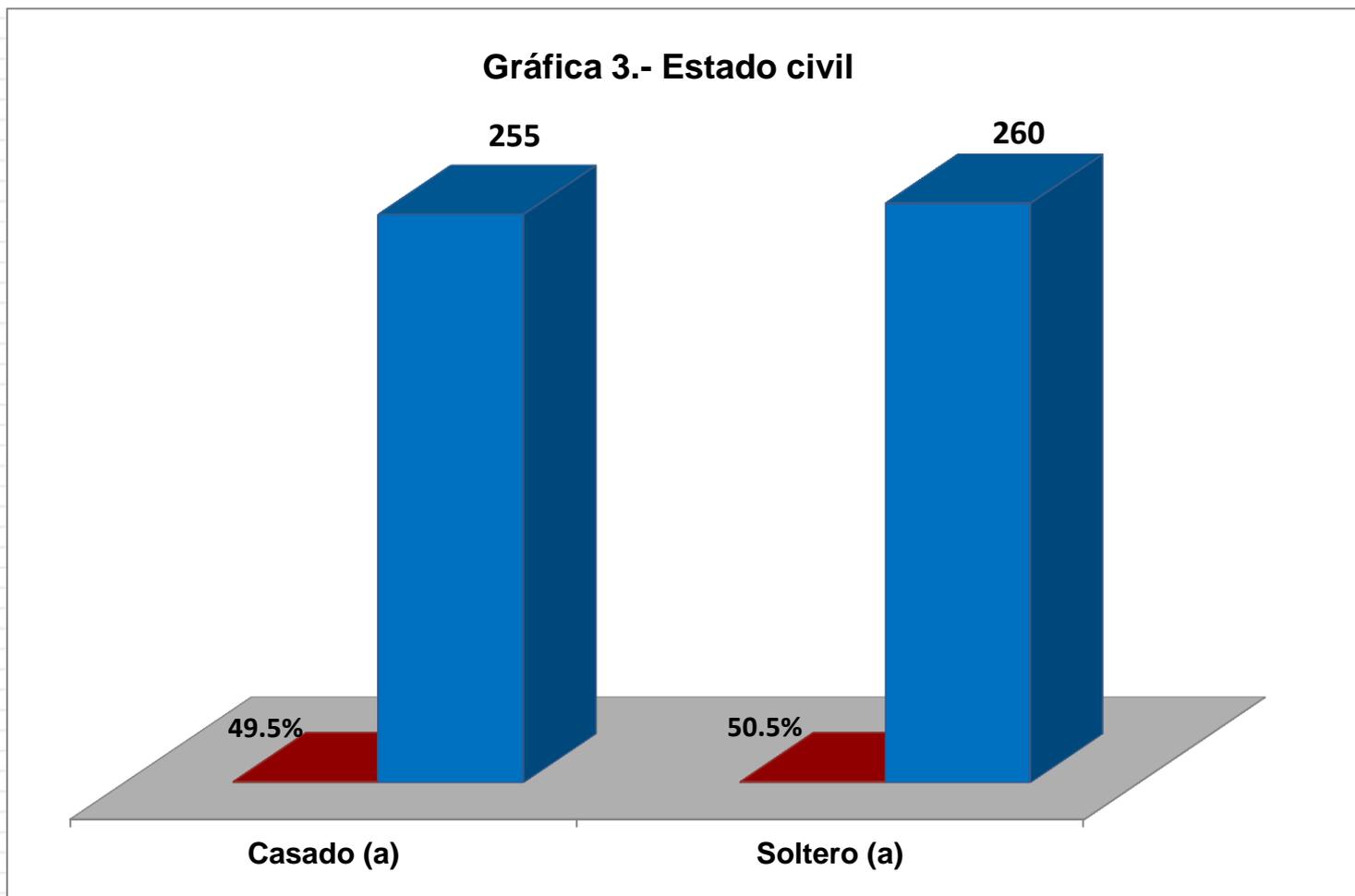


De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, **37% son hombres y 63% son mujeres.**

Gráfica 2.- Edad

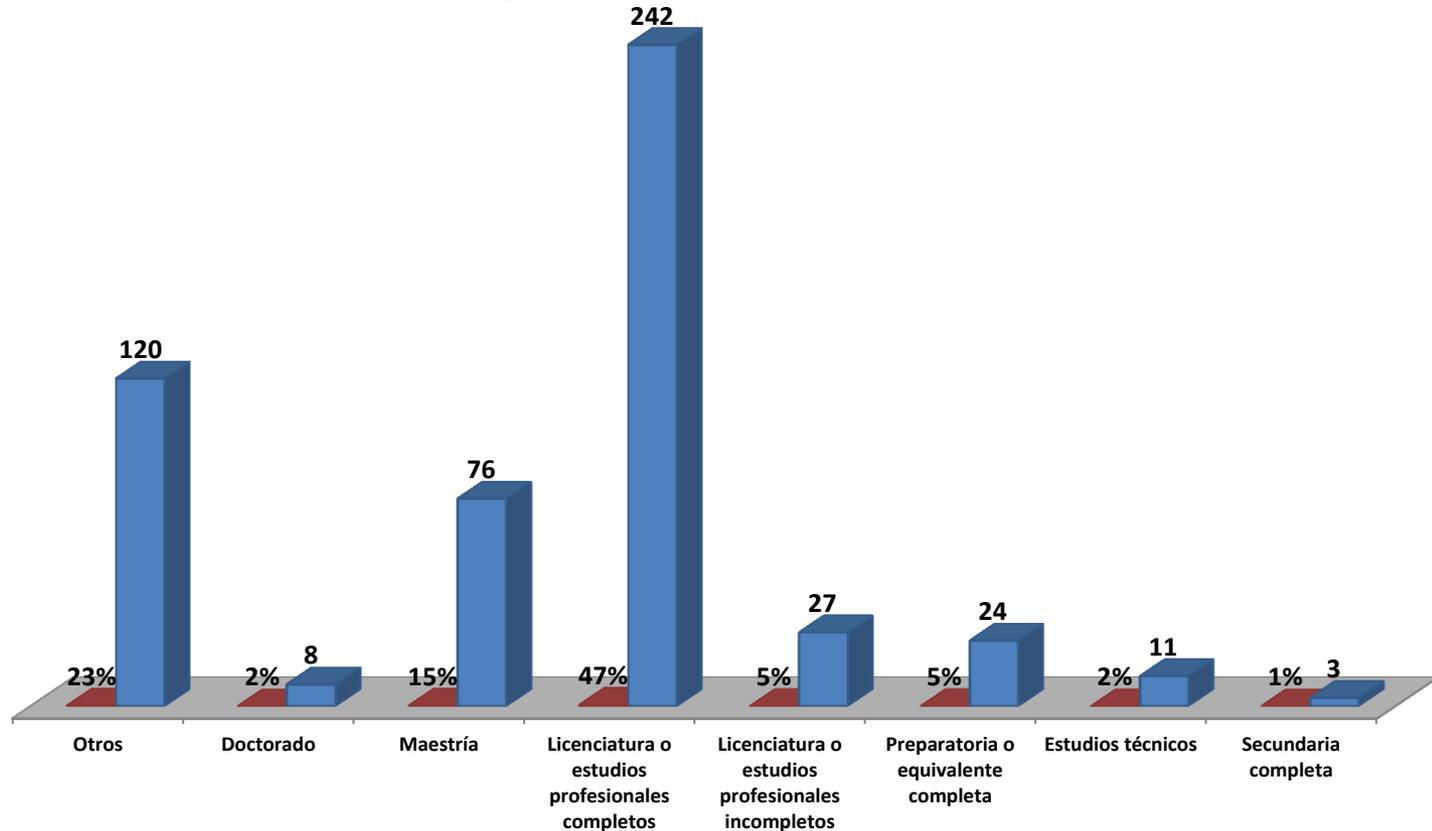


De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, **41%** están en un rango de edad de los **31 y 40 años**.



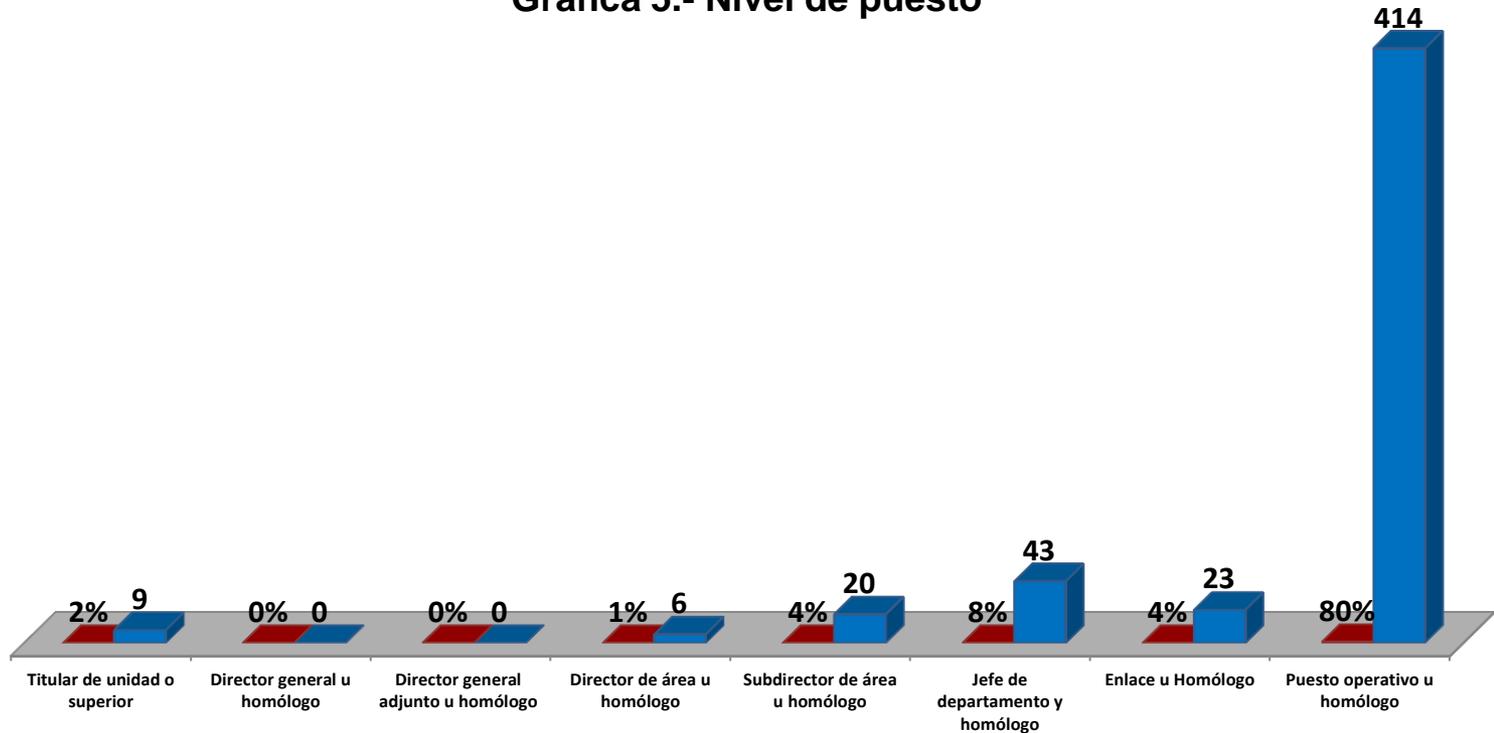
De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, **49.5%** de los participantes son casados y **50.5%** son solteros.

Gráfica 4.- Nivel escolar



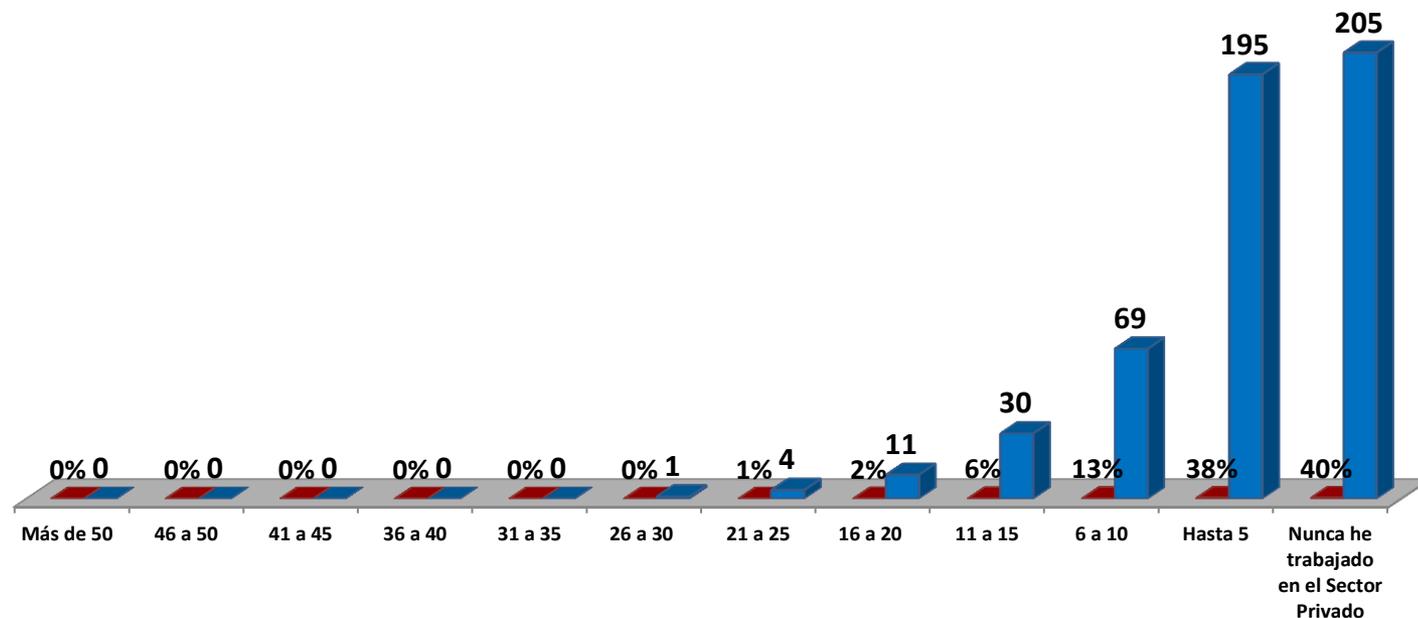
De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, el **47%** tiene estudios profesionales de licenciatura, el **15%** tiene estudios de maestría, **02%** tiene estudios de doctorado y el **23%** tiene otros estudios.

Gráfica 5.- Nivel de puesto



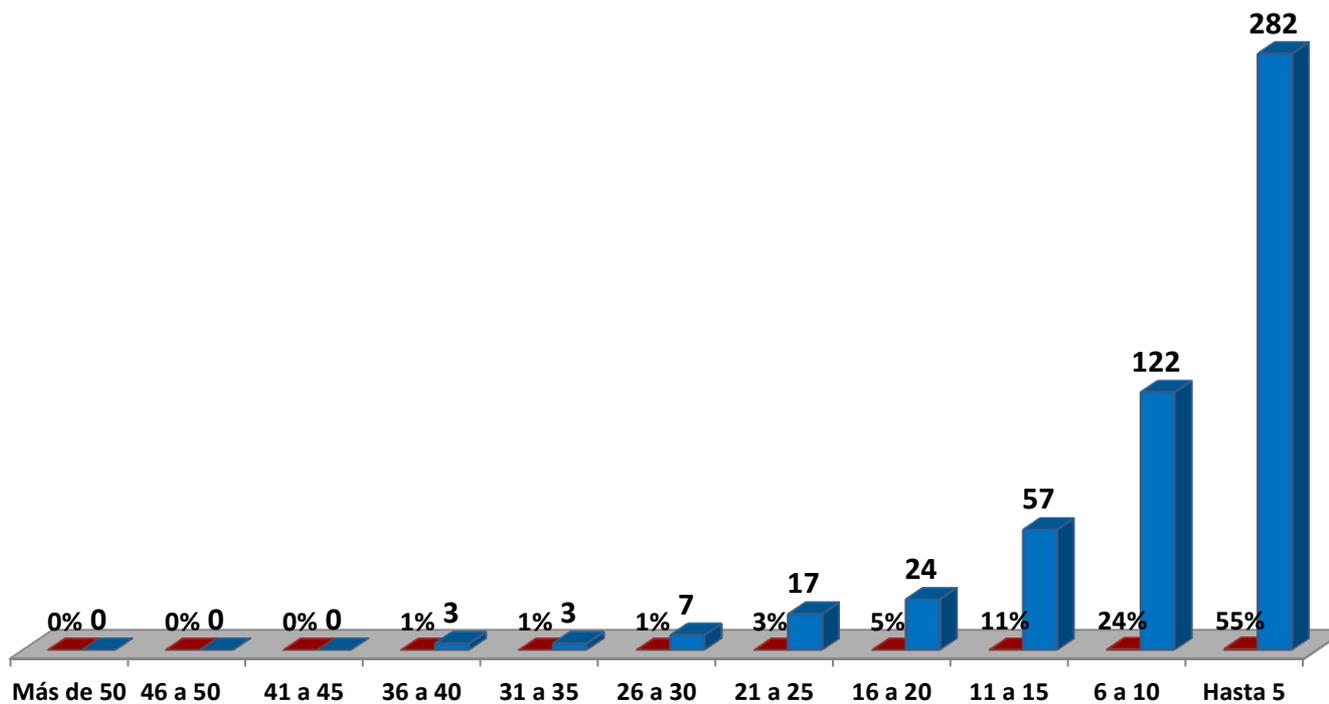
De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, el **80%** tiene un puesto Operativo u Homólogo, el **08%** tiene un puesto de Jefe de Departamento y Homólogo, el **04%** tiene un puesto de Subdirector y el **04%** tiene puesto de Enlace u Homólogo.

Gráfica 6.- Años de trabajo en el sector privado



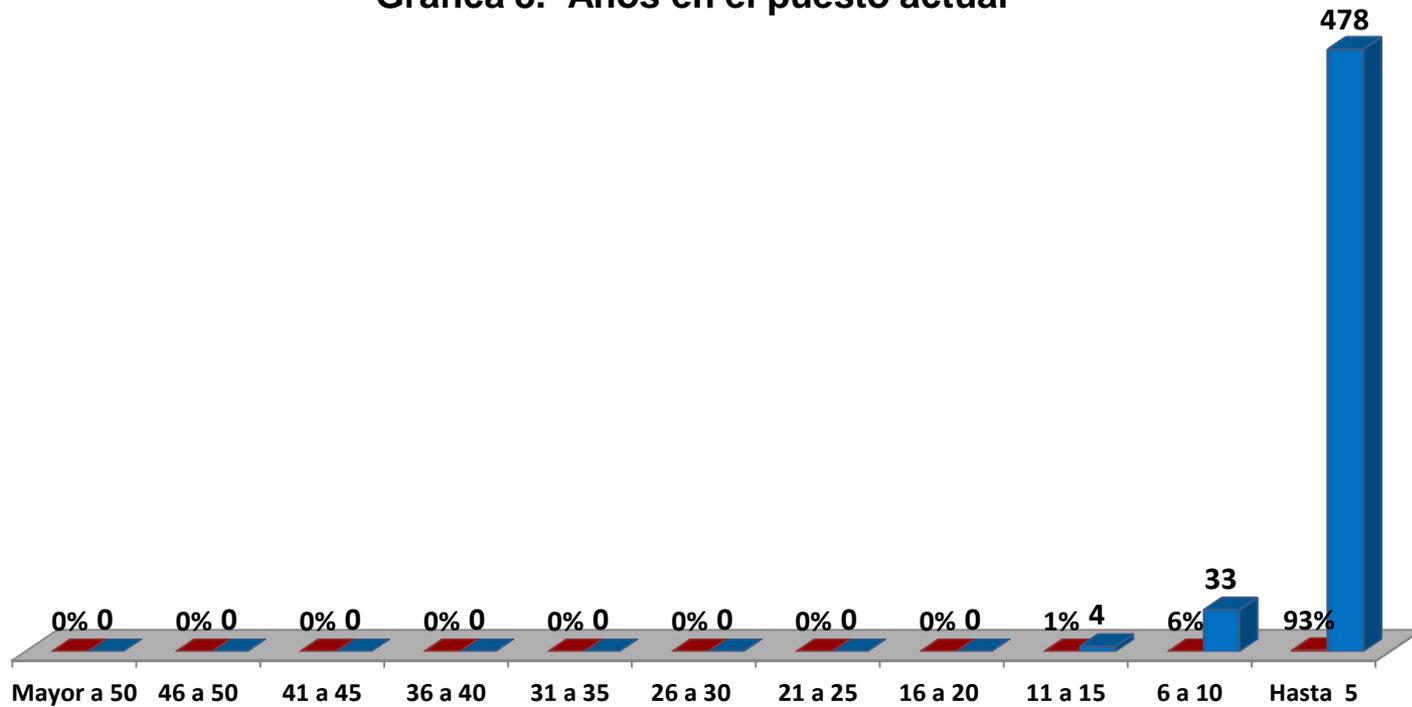
De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, el **40%** no ha trabajado en el sector privado, el **38%** ha trabajado hasta 5 años, el **13%** ha trabajado de 6 a 10 años y el **06%** de 11 a 15 años.

Gráfica 7.- Años de trabajo en el sector público



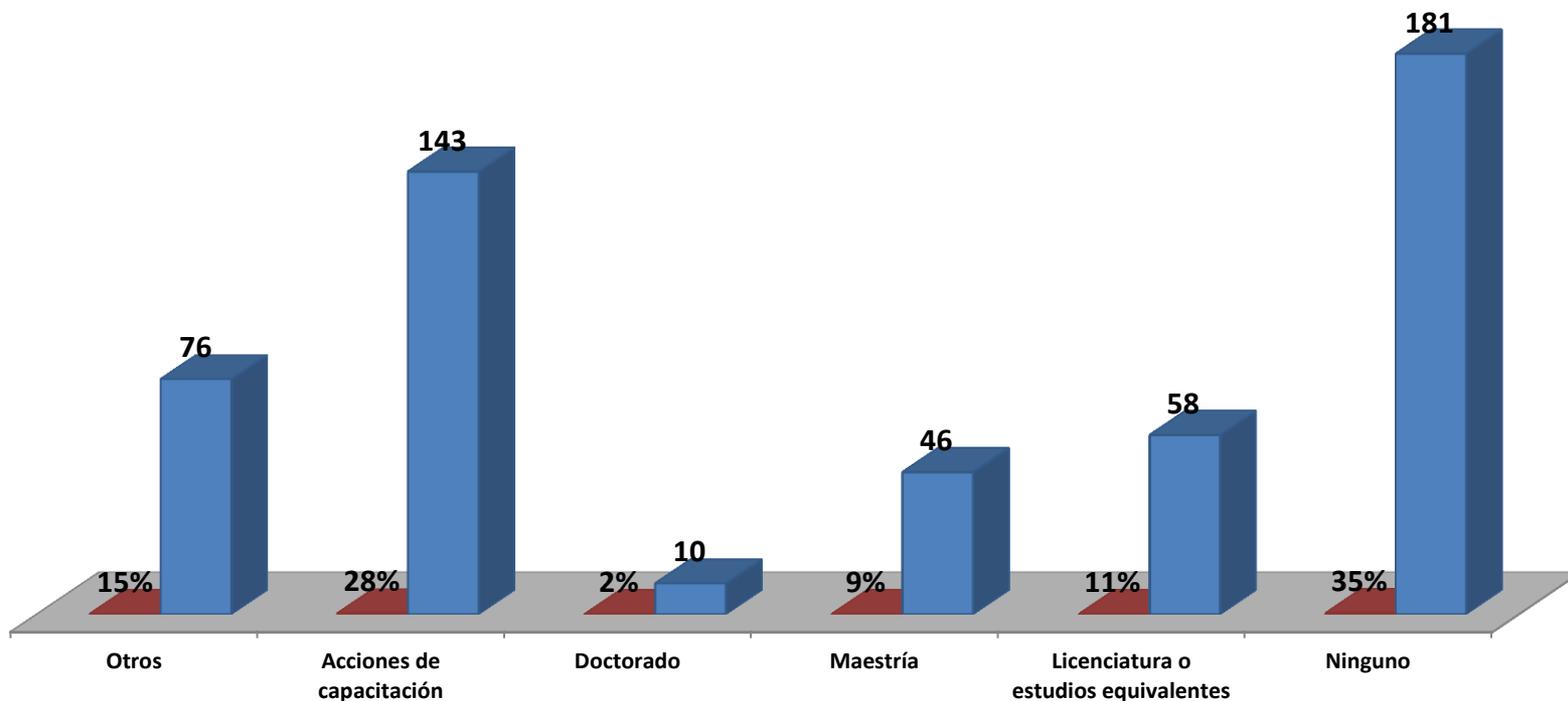
De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, el **55%** ha trabajado en el sector público hasta 5 años, el **24%** ha trabajado de 6 a 10 años, el **11%** ha trabajado de 11 a 15 años y el **05%** de 16 a 20 años.

Gráfica 8.- Años en el puesto actual



De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, el **93%** tiene hasta 5 años en el puesto actual y el **06%** tiene de 6 a 10 años en el puesto actual.

Gráfica 9.- Tipo de estudios que se realizan actualmente



De las 515 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2016, el **28%** actualmente se está capacitando, el **11%** realiza estudios de licenciatura, el **09%** realiza estudios a nivel maestría, el **15%** realiza otros estudios y el **35%** no realiza ningún tipo de estudio.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

No.	FACTOR	DESCRIPTOR
	La Institución es:	
I	Adaptable al entorno	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas con relación a la capacidad de introducir cambios y aprender de los errores, de realizar acciones de mejora continua para agregar valor a los procesos de la institución, de alentar la innovación y generar espacios para compartir experiencias y conocimientos.
II	Adaptable al ciudadano	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas con relación a tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos, para realizar acciones de mejora continua que agreguen valor a los procesos de la institución y en los servicios a la ciudadanía.
III	Colaborativa	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas en cuanto al nivel de cooperación hacia metas comunes, el sentido de pertenencia en un equipo de trabajo, la implicación y participación de las personas servidoras públicas en los objetivos institucionales. Así mismo evalúa la percepción sobre la información disponible y utilizada en la toma de decisiones que se toman al interior de la institución y el papel de las personas servidoras públicas en este proceso.
IV	Eficiente	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el uso responsable y claro de los servicios públicos, la disponibilidad de los recursos requeridos para realizar el trabajo, y el uso transparente de los mismos. Así mismo, el grado de claridad y comunicación respecto al logro de objetivos y la orientación a resultados.
V	Equilibrada	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre aspectos que inciden al interior de la institución, tales como, bienestar, salud, atención, trato digno y respetuoso, así como la carga de trabajo y su impacto en su vida personal y familiar.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

No.	FACTOR	DESCRIPTOR
	La Institución es:	
VI	Inclusiva	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre prácticas de igualdad y no discriminación, así como de igualdad de género en la institución.
VII	Motivada	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas en aspectos que se instrumentan para motivar a las personas servidoras públicas y responder a sus necesidades, como son la percepción de equidad en la remuneración. Así como de la libertad que tienen las personas servidoras públicas en la toma de decisiones y forma de solucionar problemas (siempre y cuando no afecte el logro de objetivos y normas).
VIII	Organizada	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre una visión clara y compartida de cómo será la institución en el futuro, de un propósito y dirección para el logro de los objetivos estratégicos, así como la forma cómo las personas servidoras públicas contribuyen a estos. Así mismo, percepción de obligaciones, reglas y políticas de la institución, y hasta qué punto se explican claramente a las personas servidoras públicas.
IX	Íntegra	Evalúa la percepción que las personas servidoras públicas de la institución tienen sobre una serie de valores compartidos, comportamientos éticos y acciones congruentes que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones.
X	Profesional	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre aspectos relacionados con la Profesionalización, entendida como la Gestión de Recursos Humanos, para que desde una dimensión organizativa, conceptual, metodológica y operativa, se cuenten con personas servidoras públicas competentes, éticamente responsables, que potencialicen sus capacidades para el desempeño de sus funciones y, cuando corresponda, otras de distinta o mayor responsabilidad, con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública.
XI	Liderazgo integral	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el liderazgo del jefe(a), como reforzador y promotor de las conductas y valores de la cultura organizacional, de manera continua en las actividades cotidianas en el trabajo.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Valores: Evalúa la percepción sobre los valores que todas las personas servidas públicas deben anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones de acuerdo al Código de Ética del Gobierno Federal.

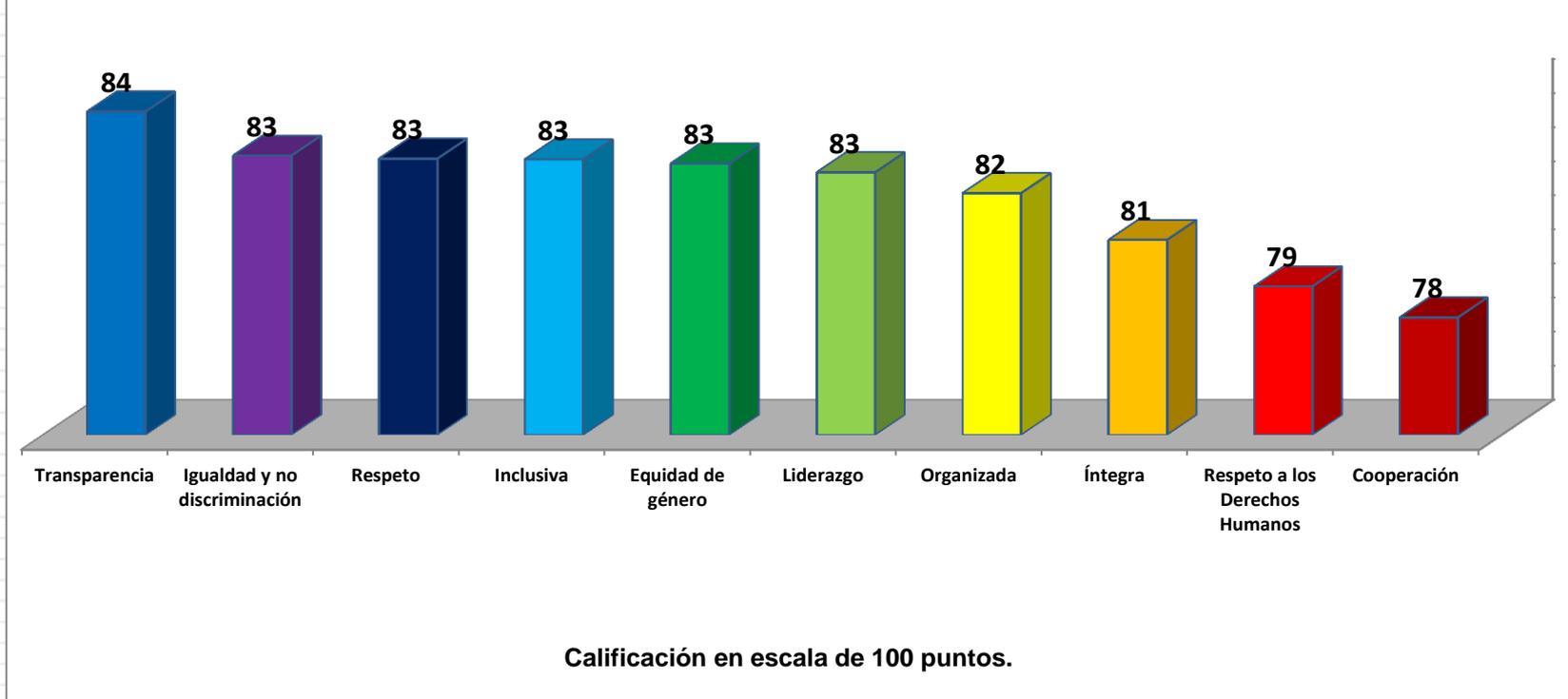
No.	FACTOR	DESCRIPTOR
XII	Cooperación	Las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.
XIII	Entorno Cultural y Ecológico	Las personas servidoras públicas en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.
XIV	Equidad de género	Las personas servidoras públicas, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas, beneficios institucionales, cargos y comisiones gubernamentales.
XV	Igualdad y no Discriminación	Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.]
XVI	Integridad	Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

No.	FACTOR	DESCRIPTOR
XVII	Interés Público	Las personas servidoras públicas actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva
XVIII	Liderazgo	Las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.
XIX	Rendición de Cuentas	Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.
XX	Respeto	Las personas servidoras públicas se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
XXI	Respeto a los Derechos Humanos	Las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí.
XXII	Transparencia	Las personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan.

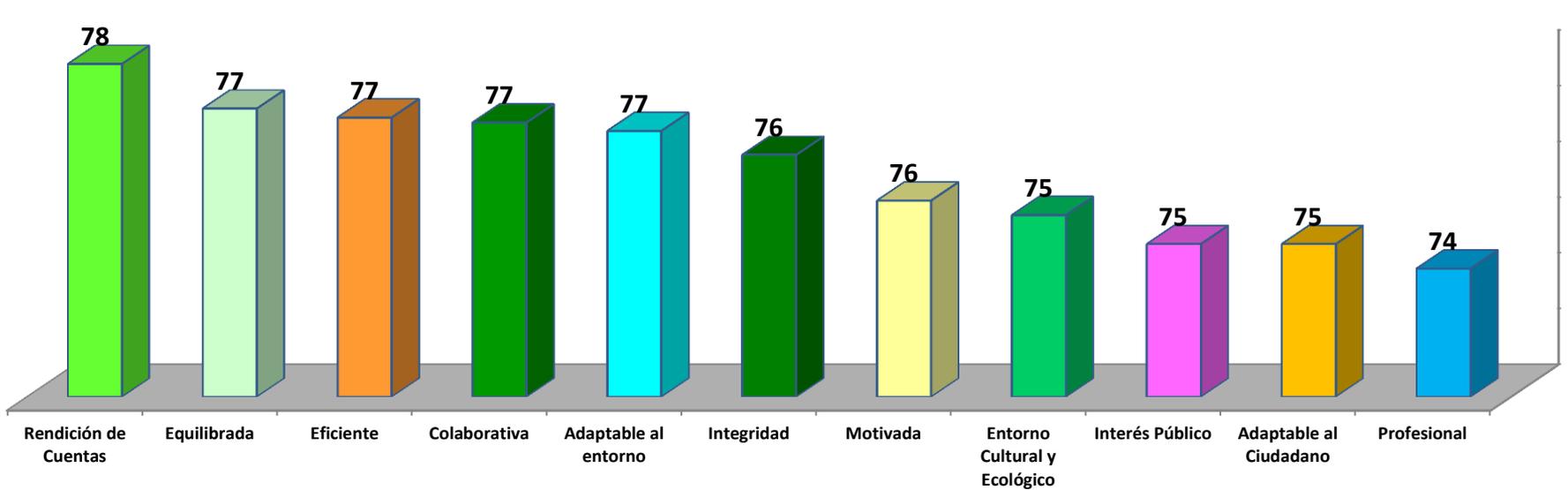
RESULTADOS DE LOS FACTORES QUE SE EJERCEN EN EL HRAEI

Gráfica 10.- Promedio de satisfacción por Factor



RESULTADOS DE LOS FACTORES QUE SE EJERCEN EN EL HRAEI

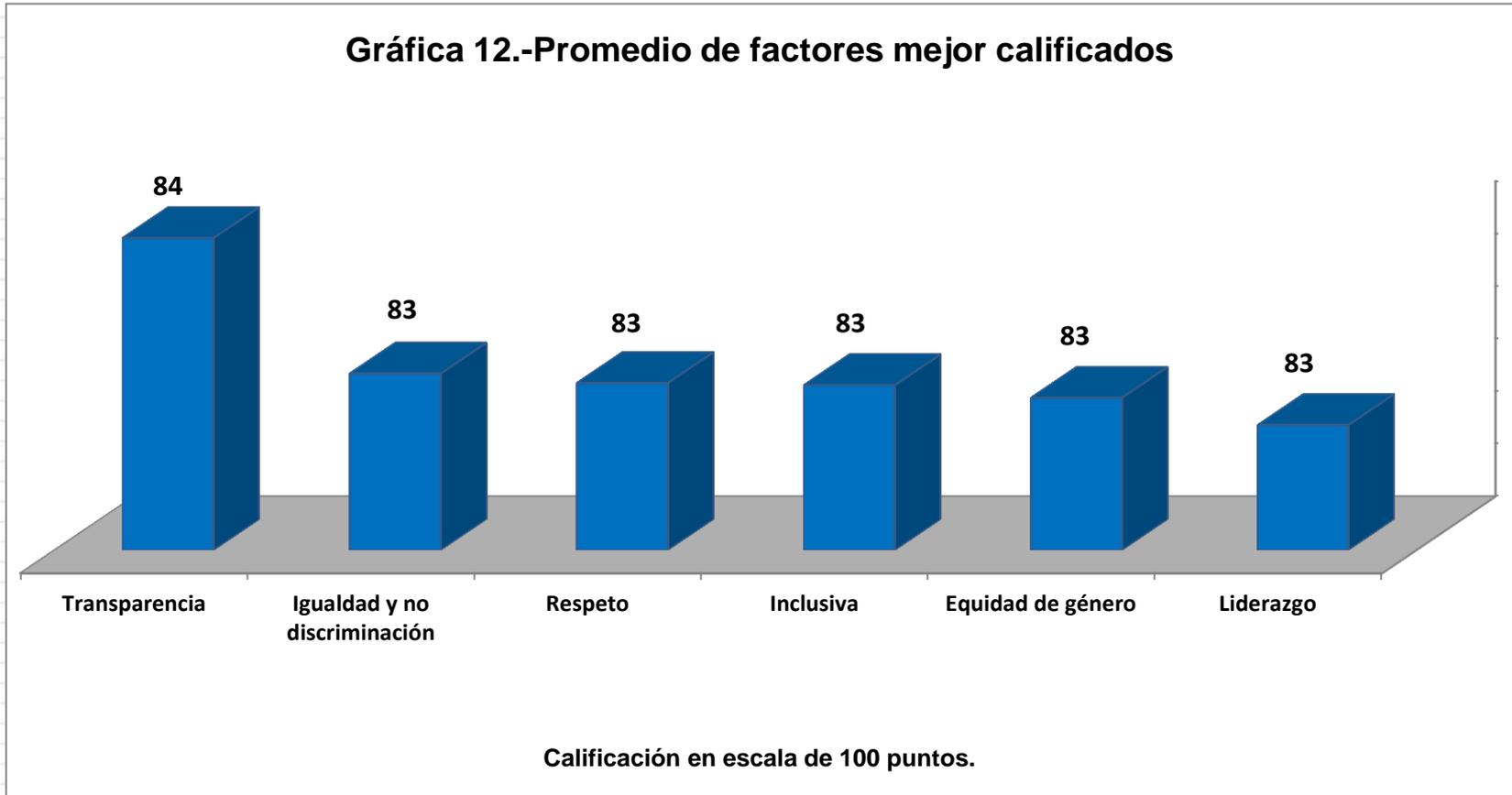
Gráfica 11.- Promedio de satisfacción por Factor



Calificación en escala de 100 puntos.

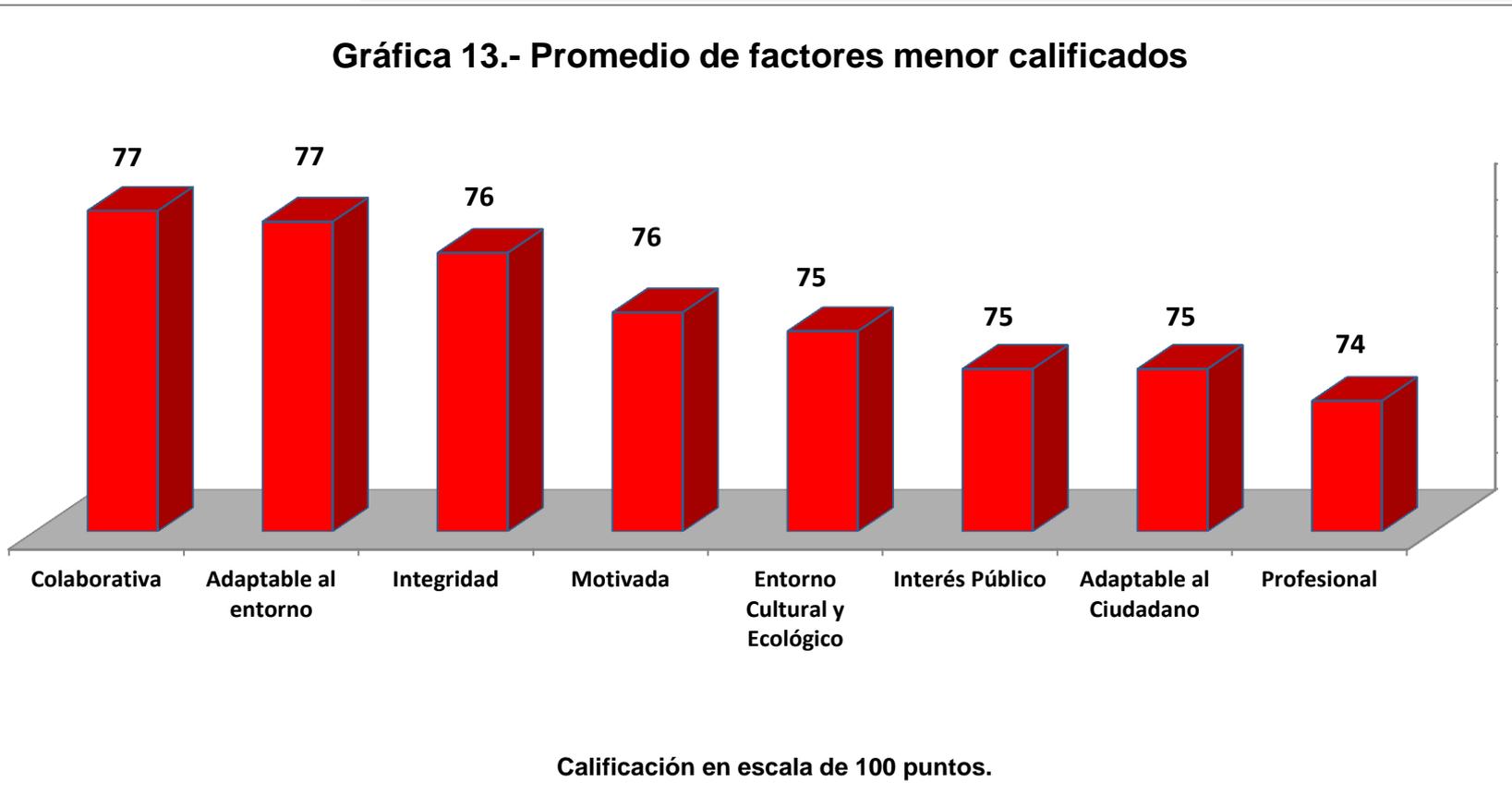
FACTORES MÁS CALIFICADOS

Gráfica 12.-Promedio de factores mejor calificados



FACTORES MENOS CALIFICADOS

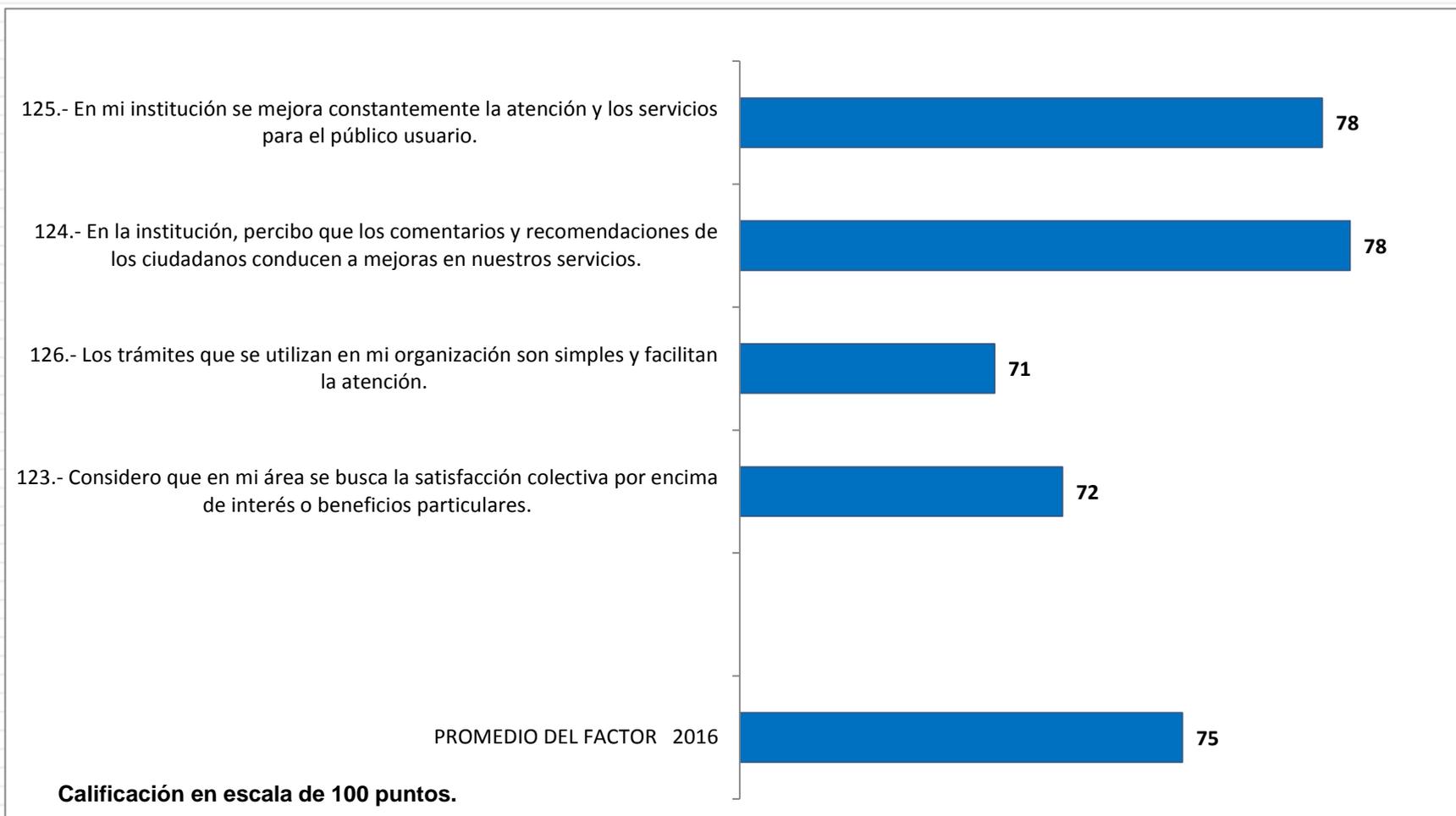
Gráfica 13.- Promedio de factores menor calificados



Gráfica 14.- Factor I “El HRAEI es Adaptable al entorno”



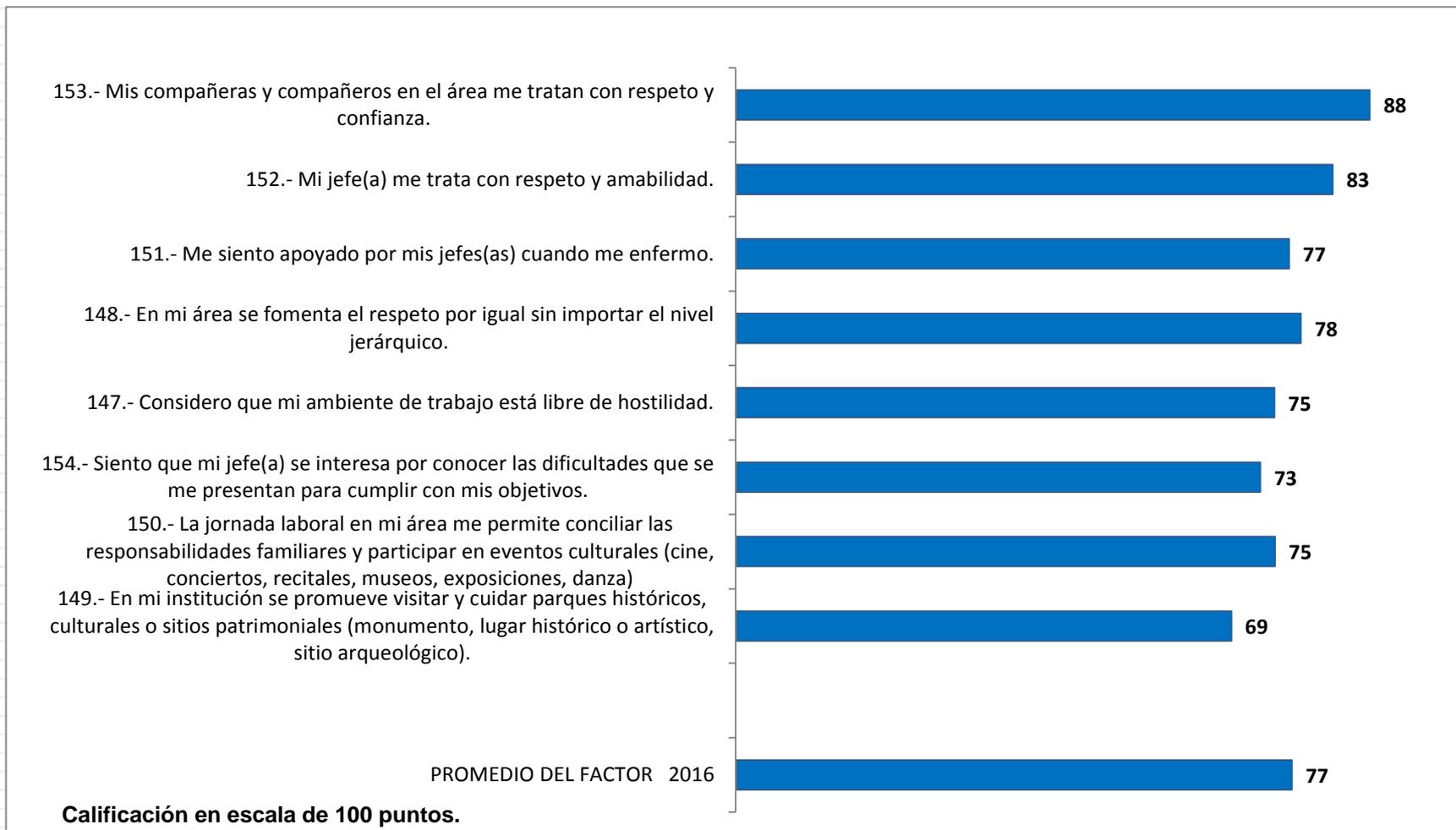
Gráfica 15.- Factor II “El HRAEI es Adaptable al Ciudadano”



Gráfica 16.- Factor III “El HRAEI es Colaborativo”



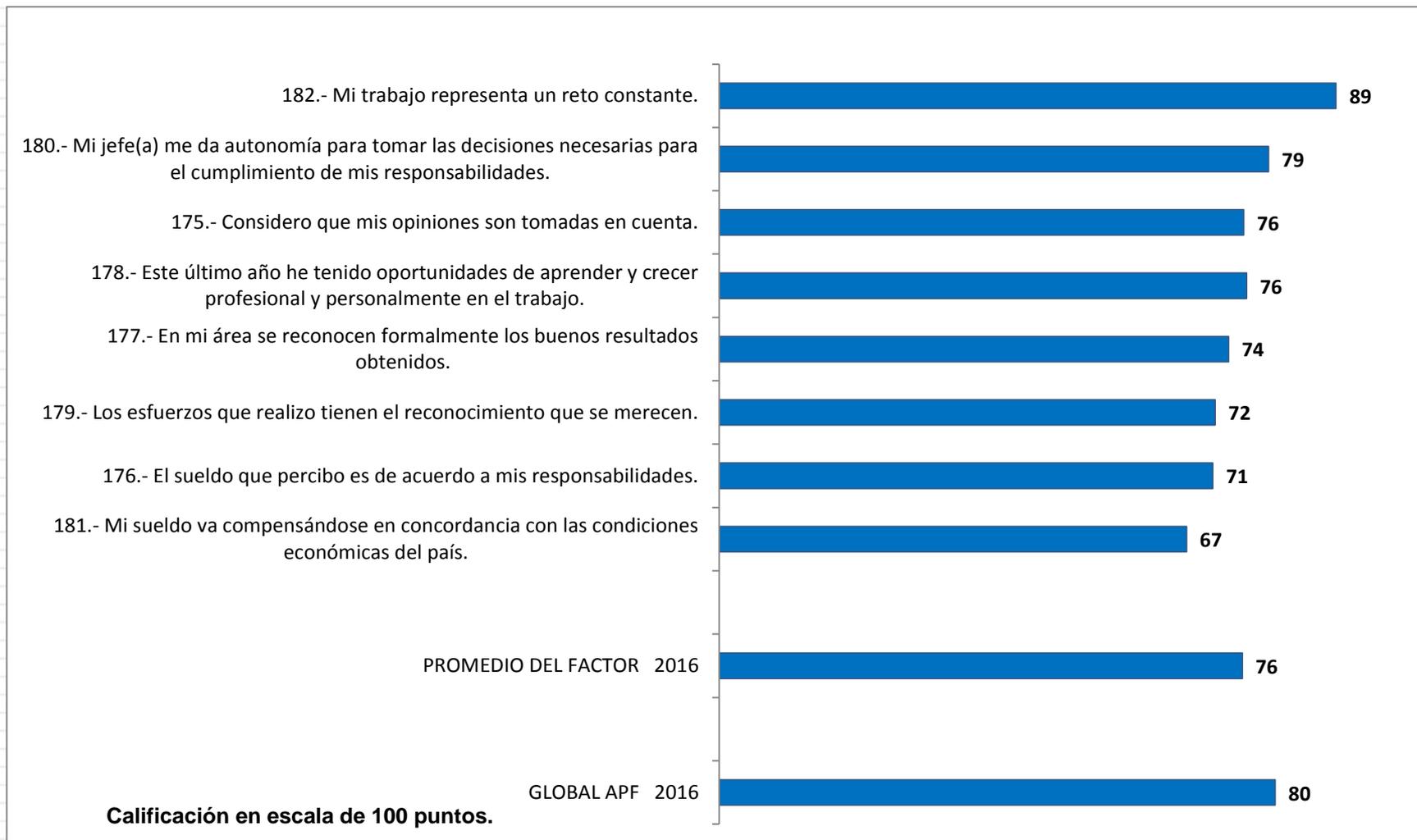
Gráfica 17.- Factor V “El HRAEI es Equilibrado”



Gráfica 18.- Factor VI “El HRAEI es Inclusivo”



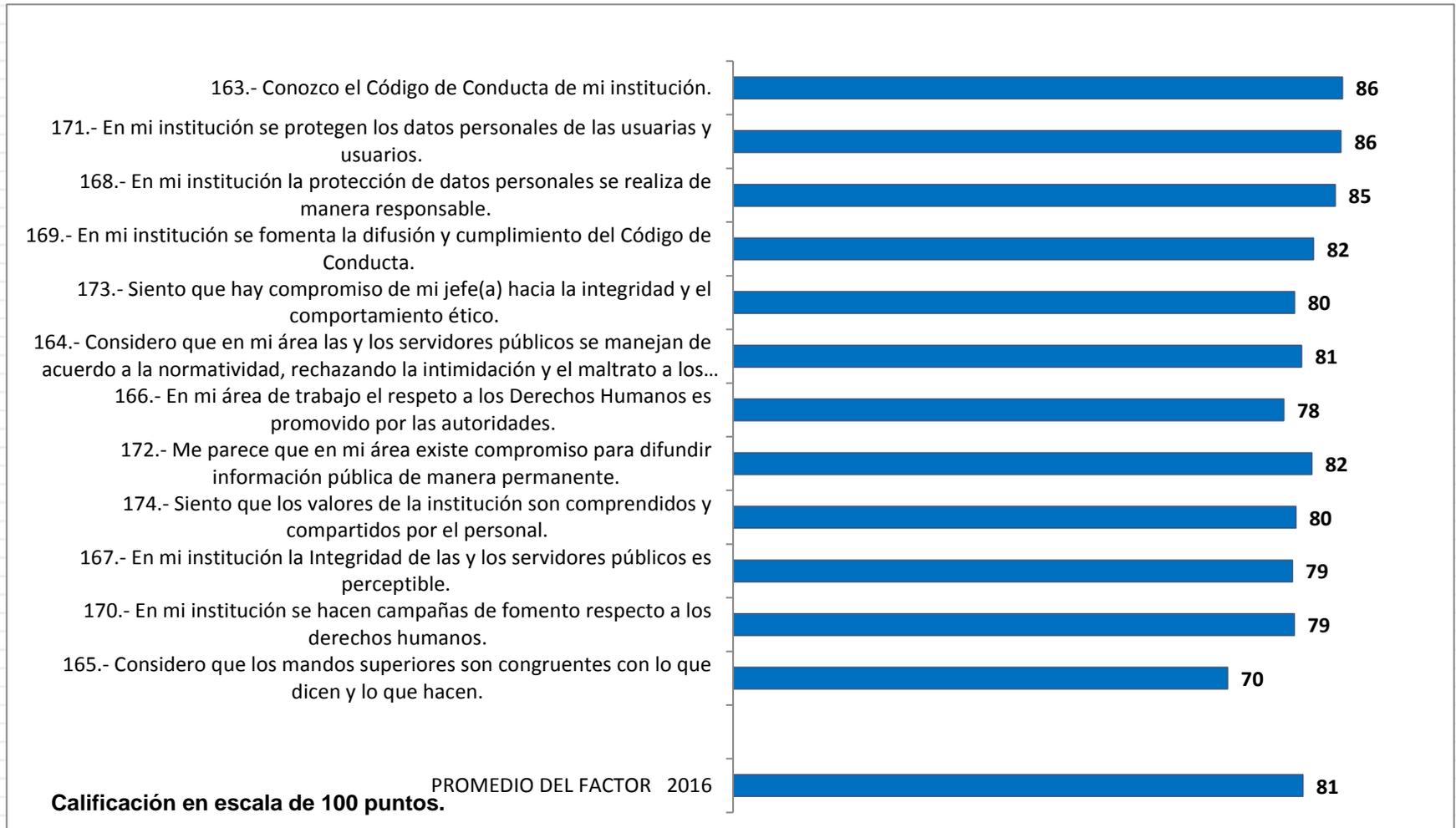
Gráfica 19.- Factor VII “El HRAEI es Motivado”



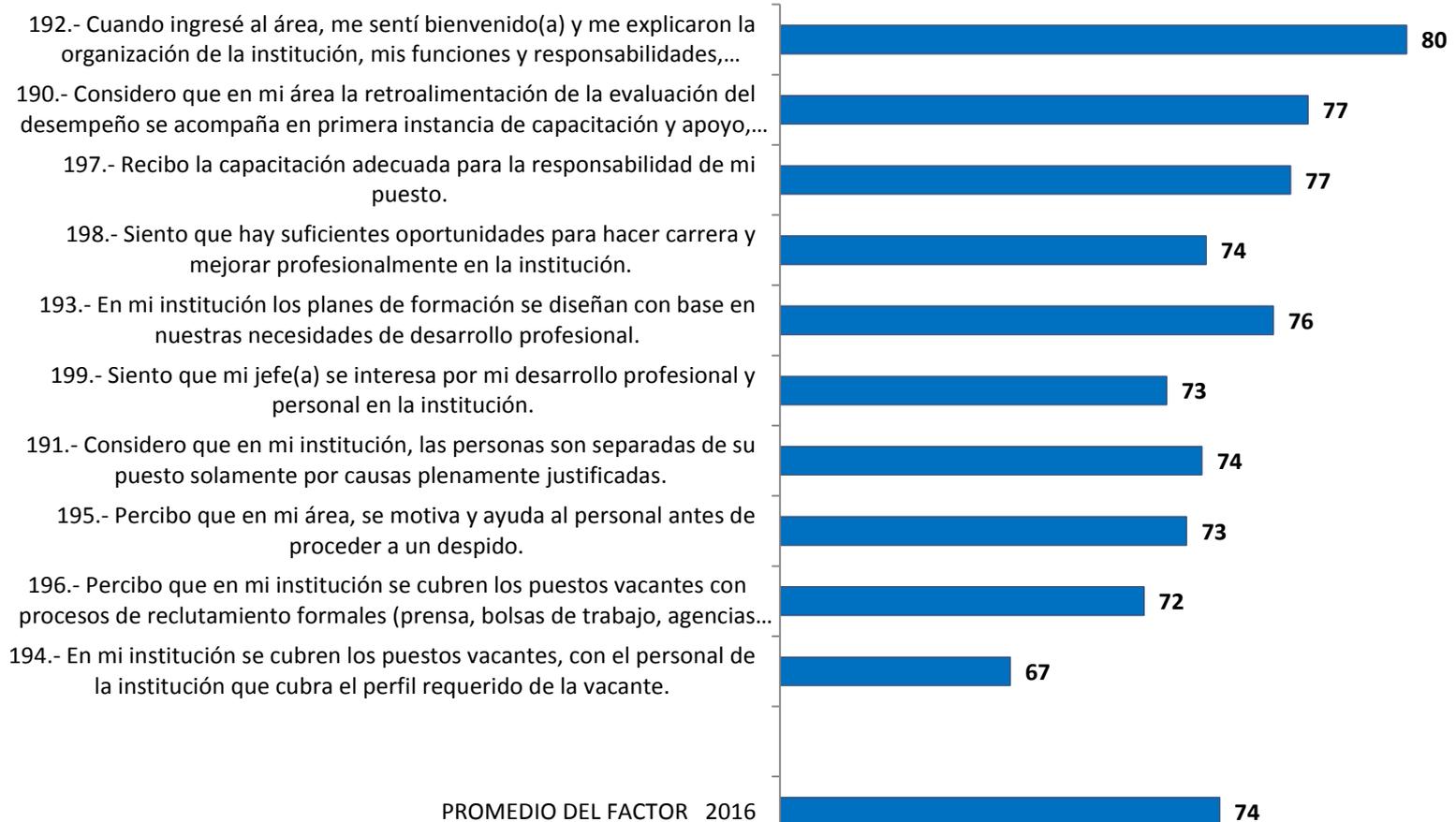
Gráfica 20.- Factor VIII “El HRAEI es Organizado”



Gráfica 21.- Factor IX “El HRAEI es Íntegro”

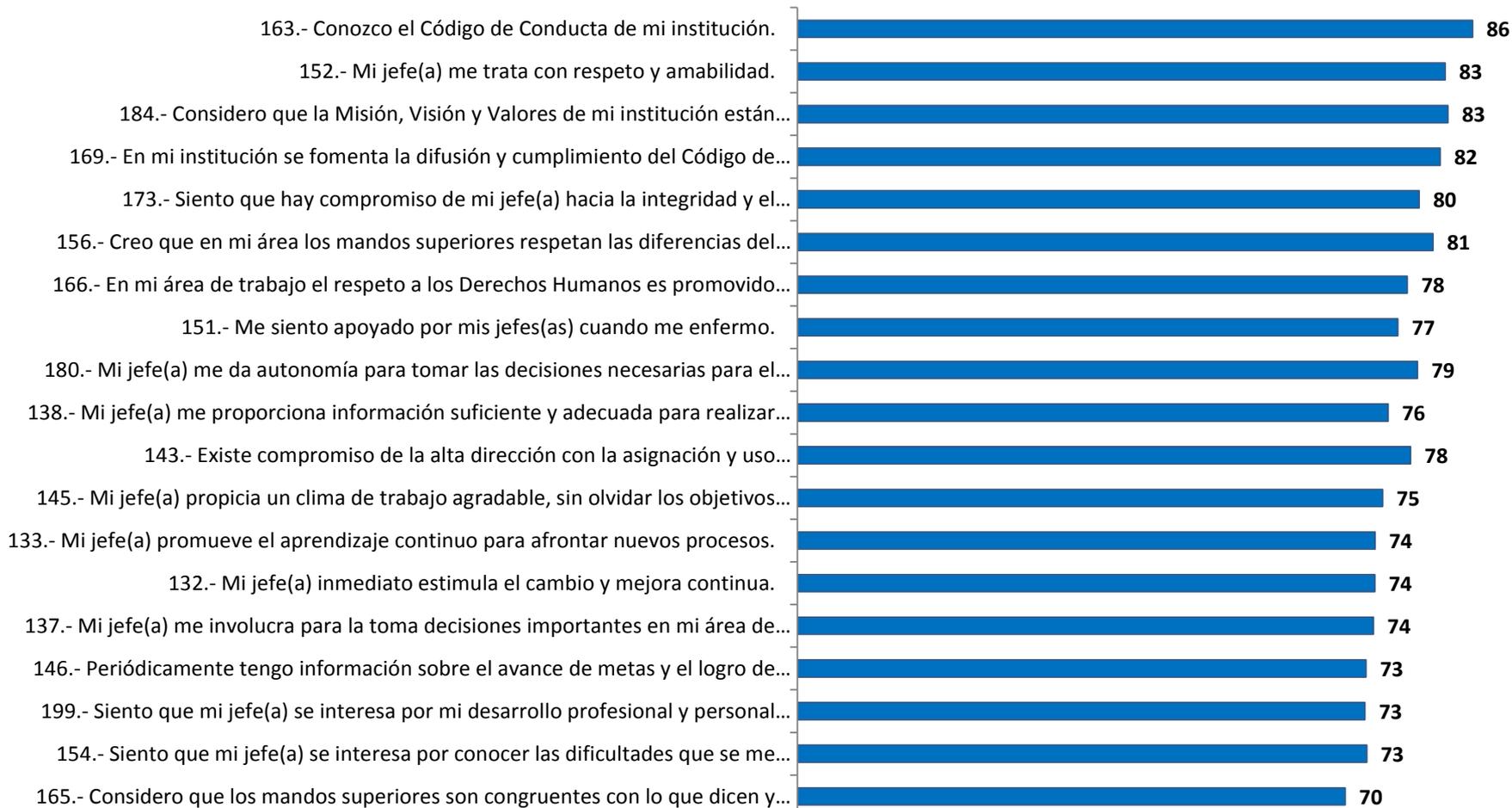


Gráfica 22.- Factor X “El HRAEI es Profesional”



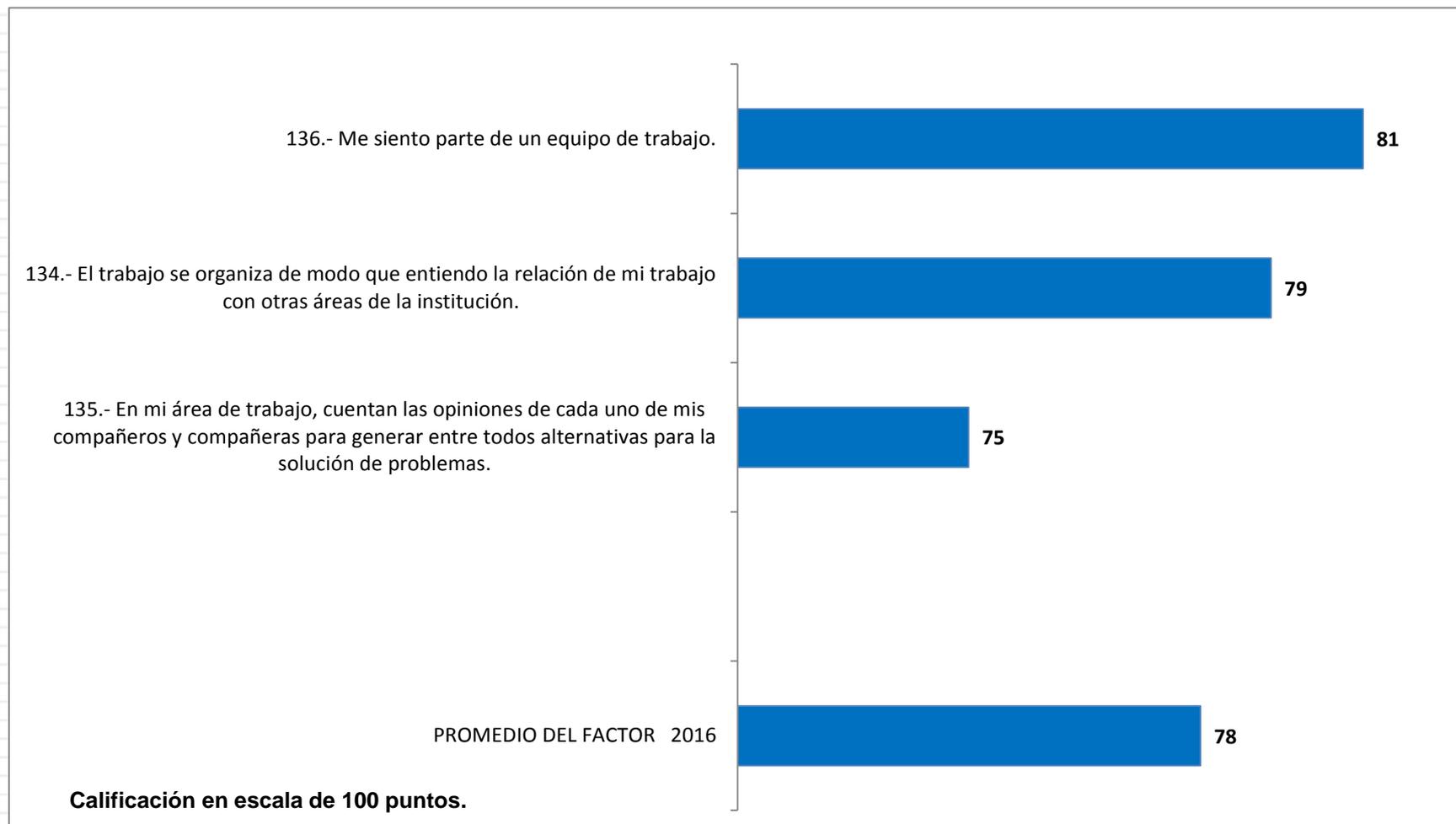
Calificación en escala de 100 puntos.

Gráfica 23.- Valor XI “En el HRAEI se efectúa el Liderazgo Integral”

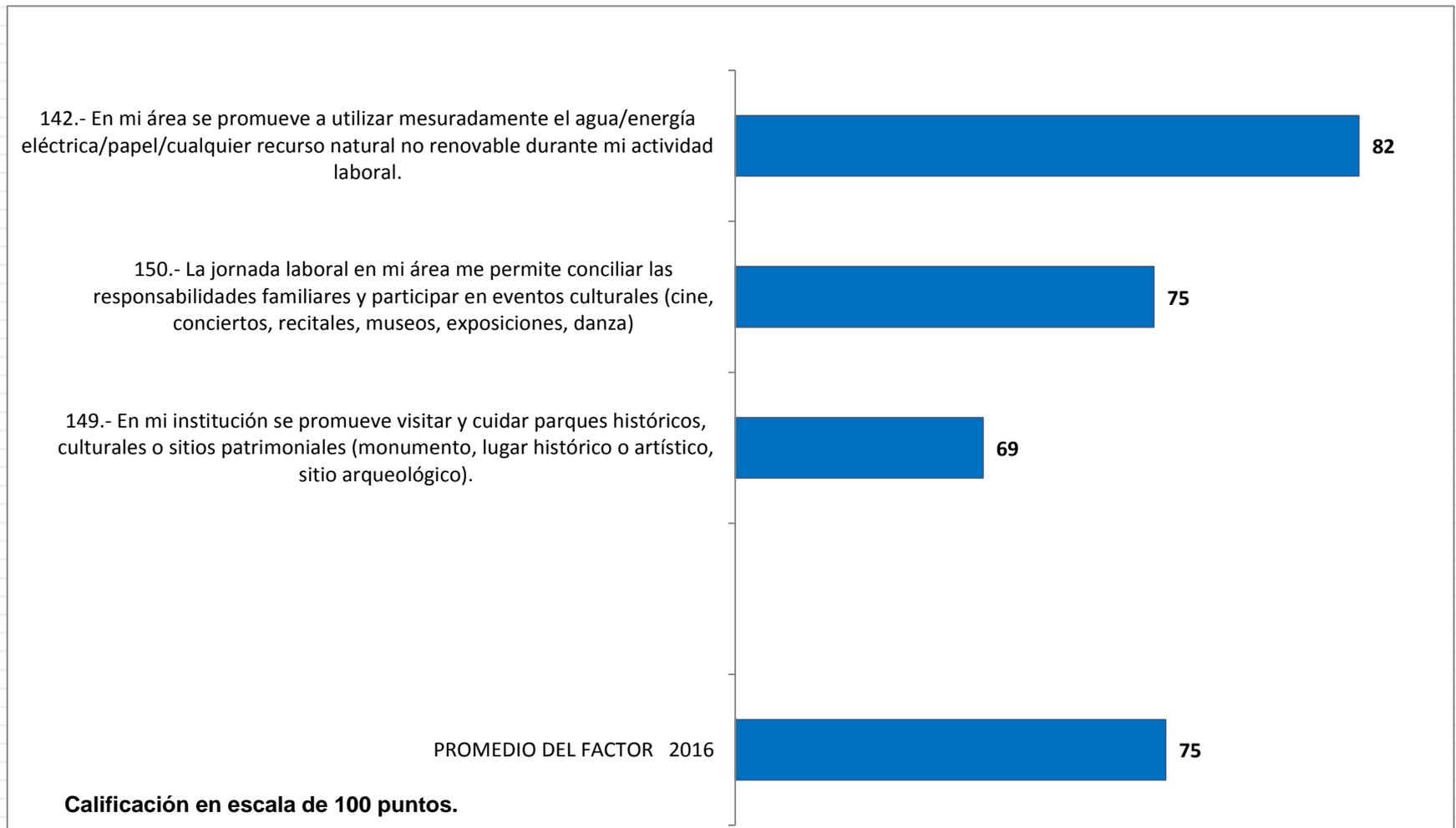


Calificación en escala de 100 puntos.

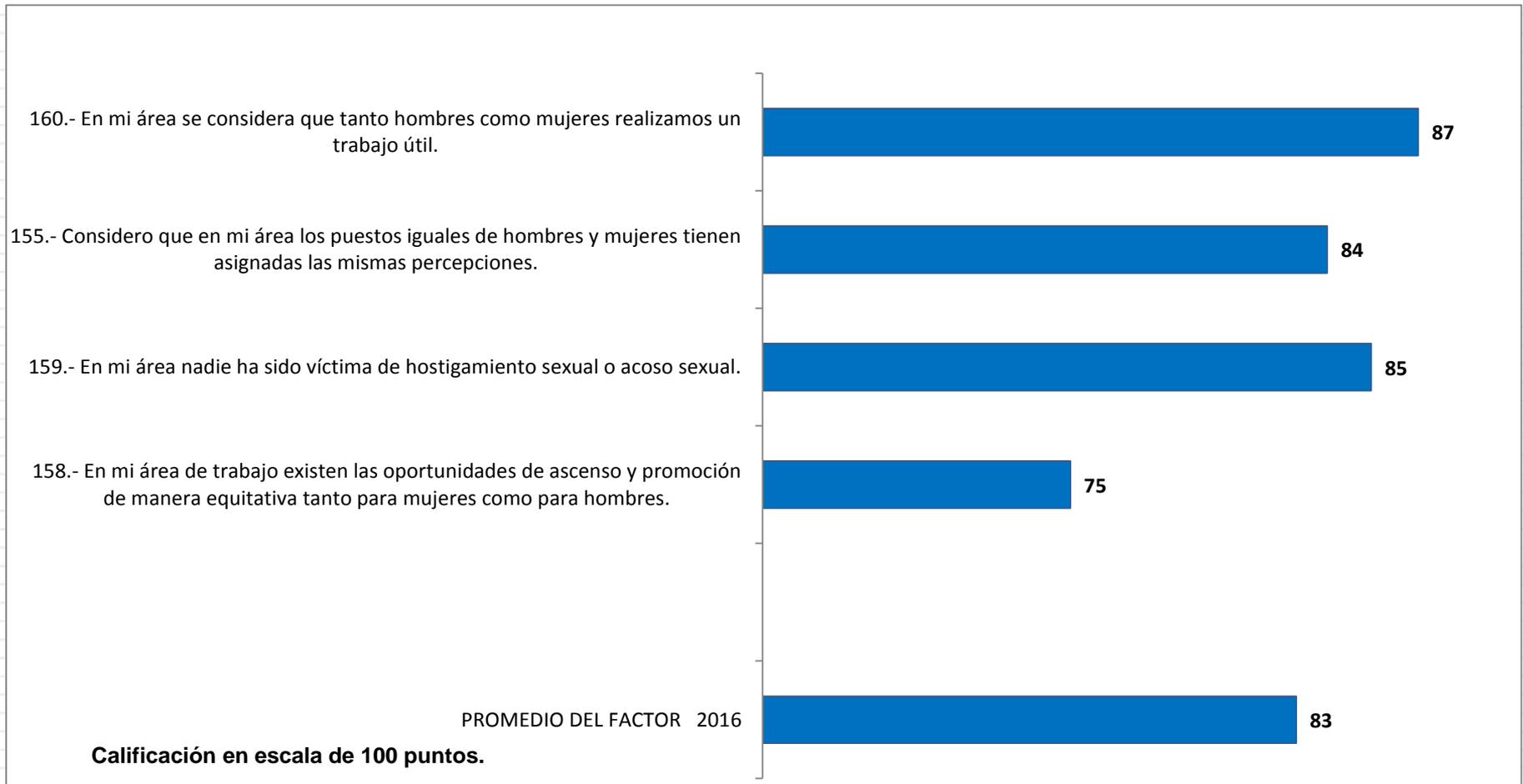
Gráfica 24.- Factor XII “En HRAEI se efectúa la Cooperación”



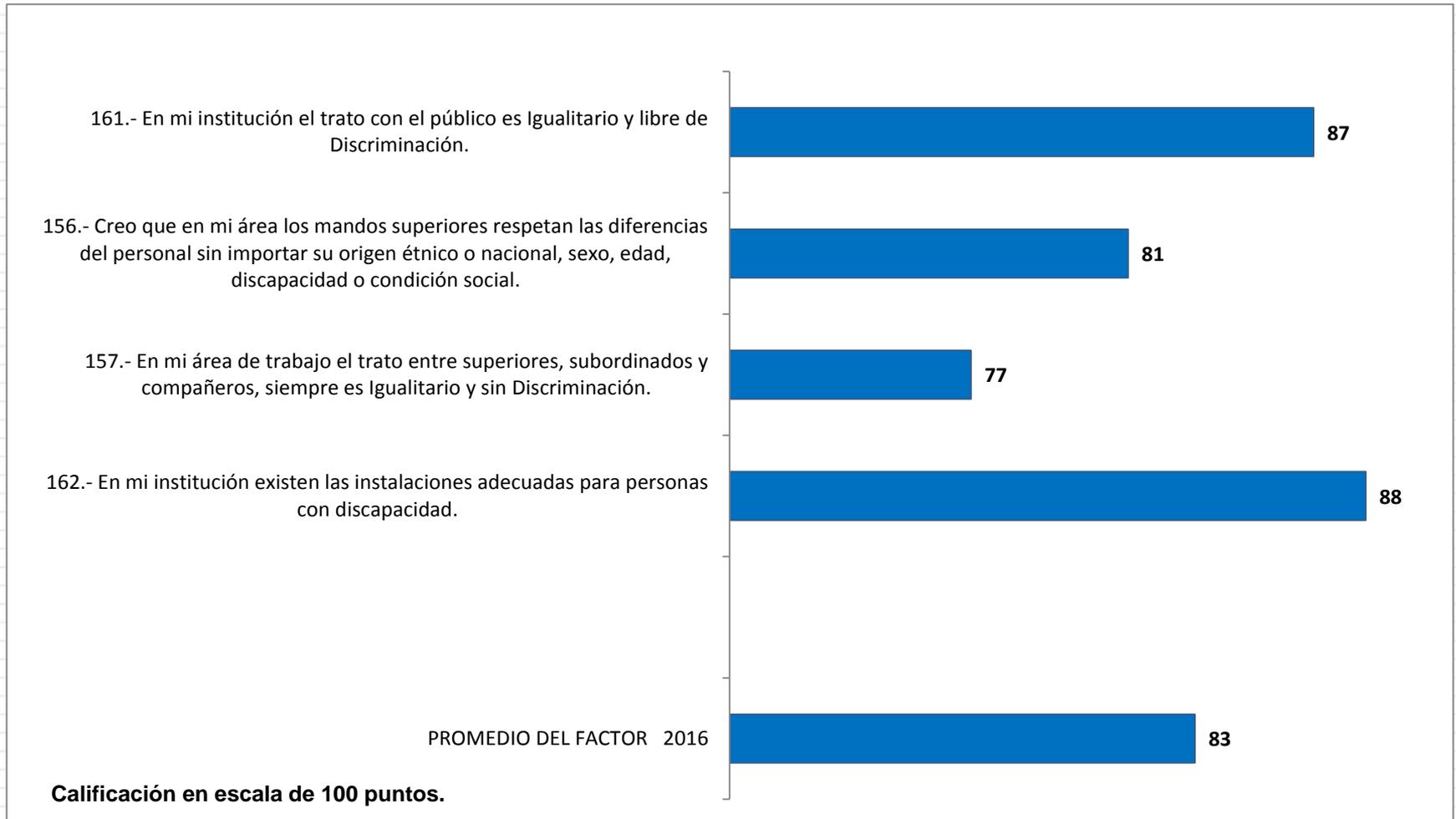
Gráfica 25.- Factor XIII “En el HRAEI se efectúa el Entorno Cultural y Ecológico”



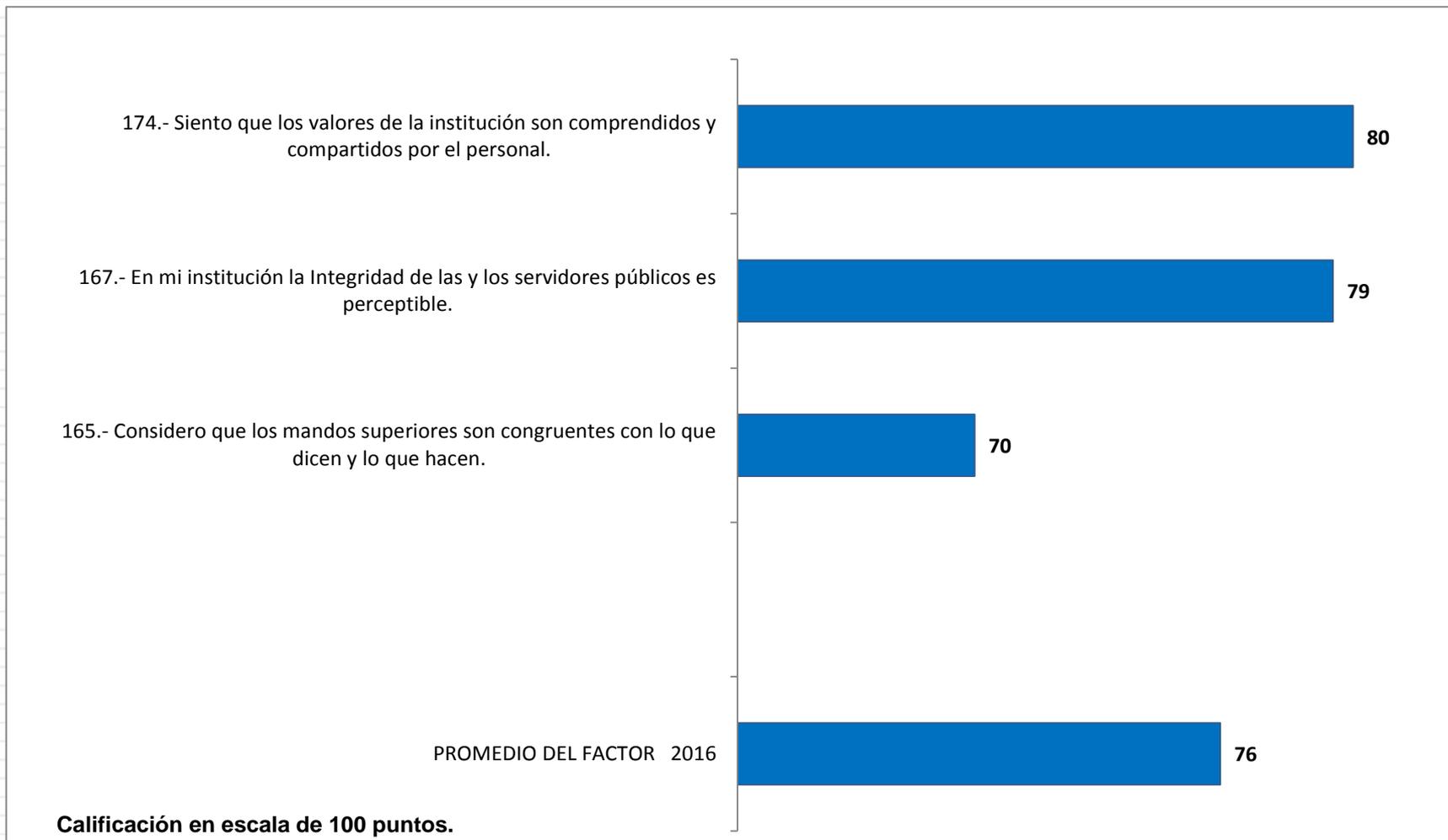
Gráfica 26.- Factor XIV “En el HRAEI se efectúa la Equidad de Género”



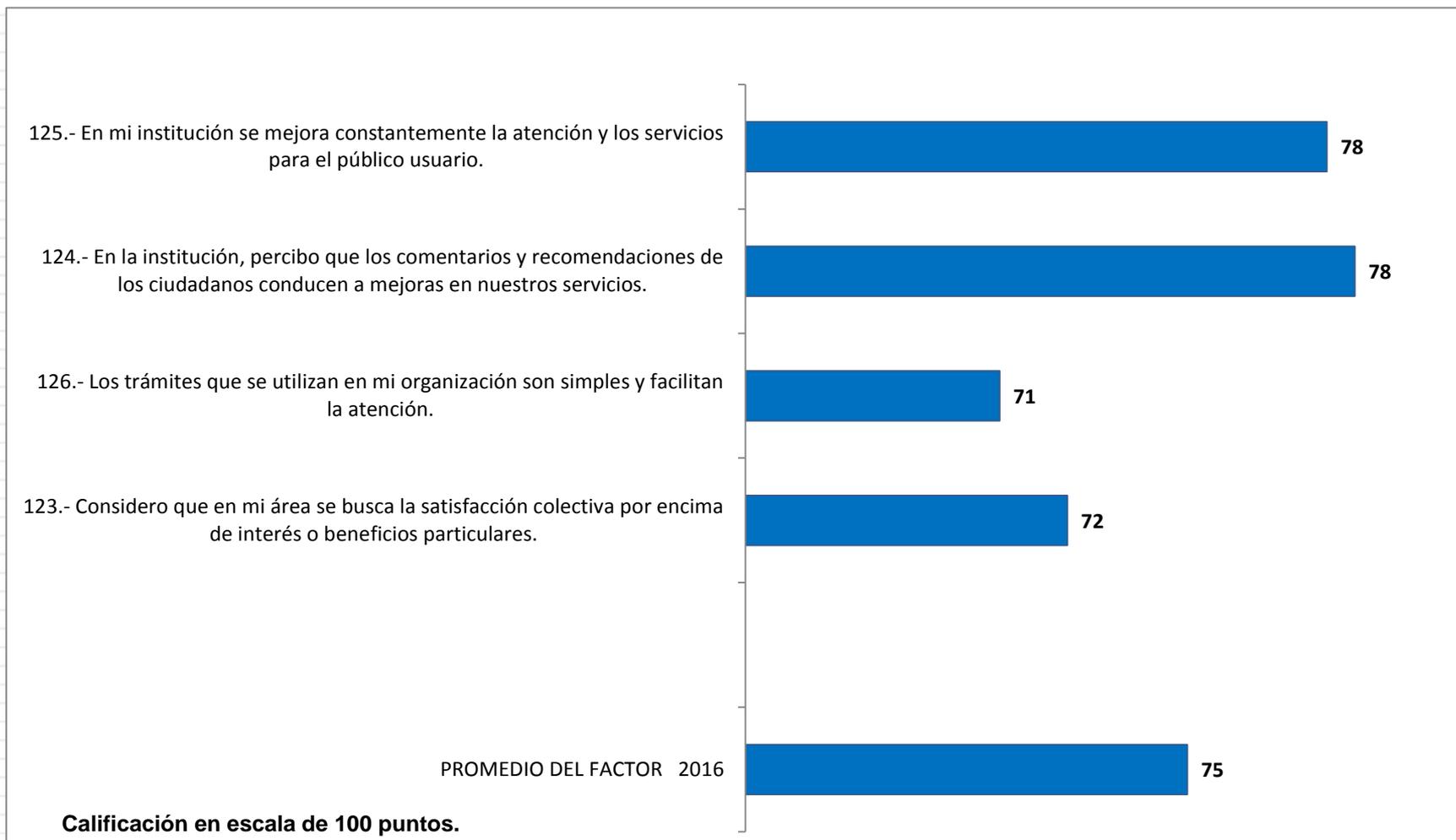
Gráfica 27.- Factor XV “En el HRAEI se efectúa Igualdad y No Discriminación”



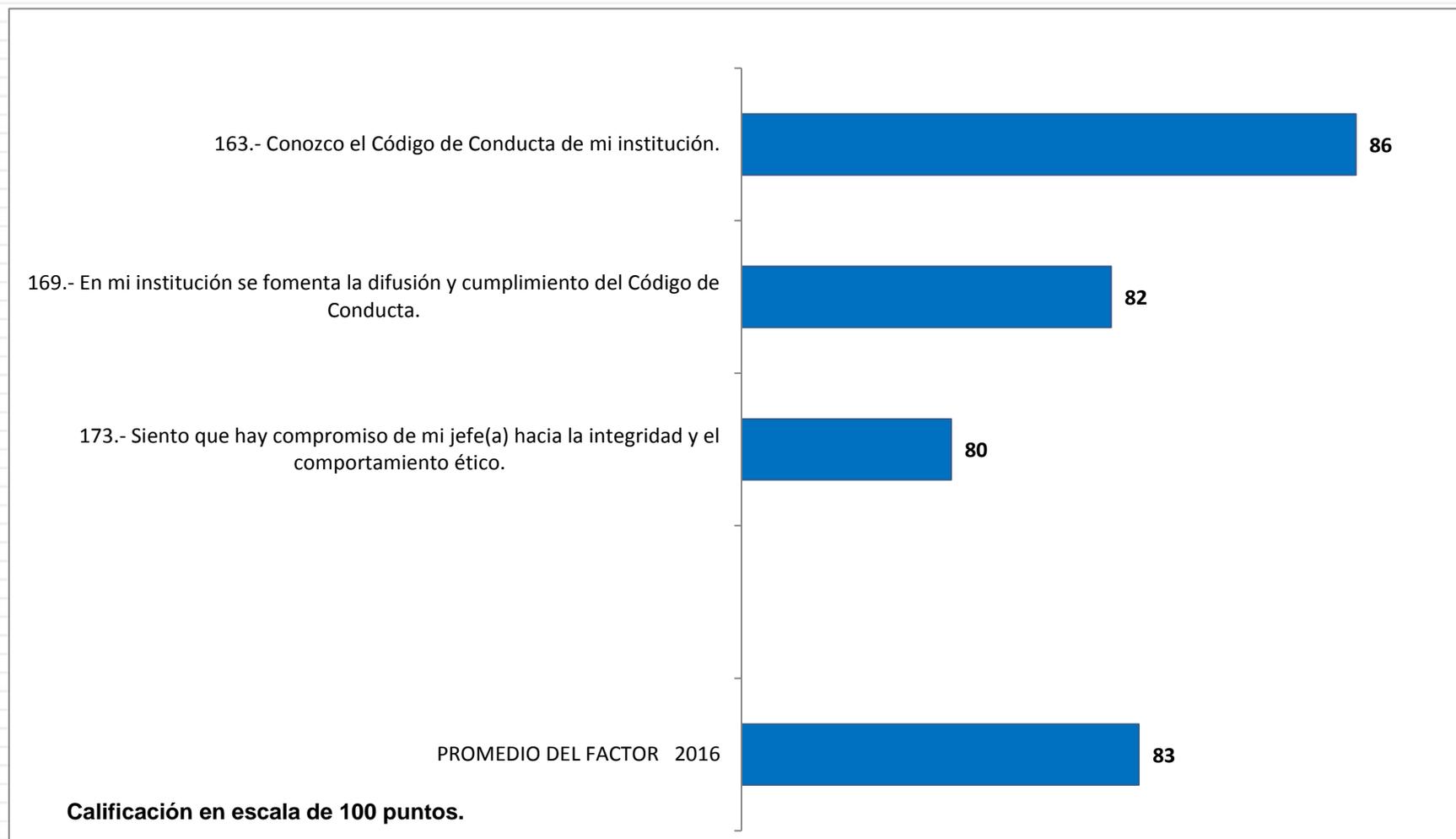
Gráfica 28.- Factor XVI “En el HRAEI se efectúa la Integridad”



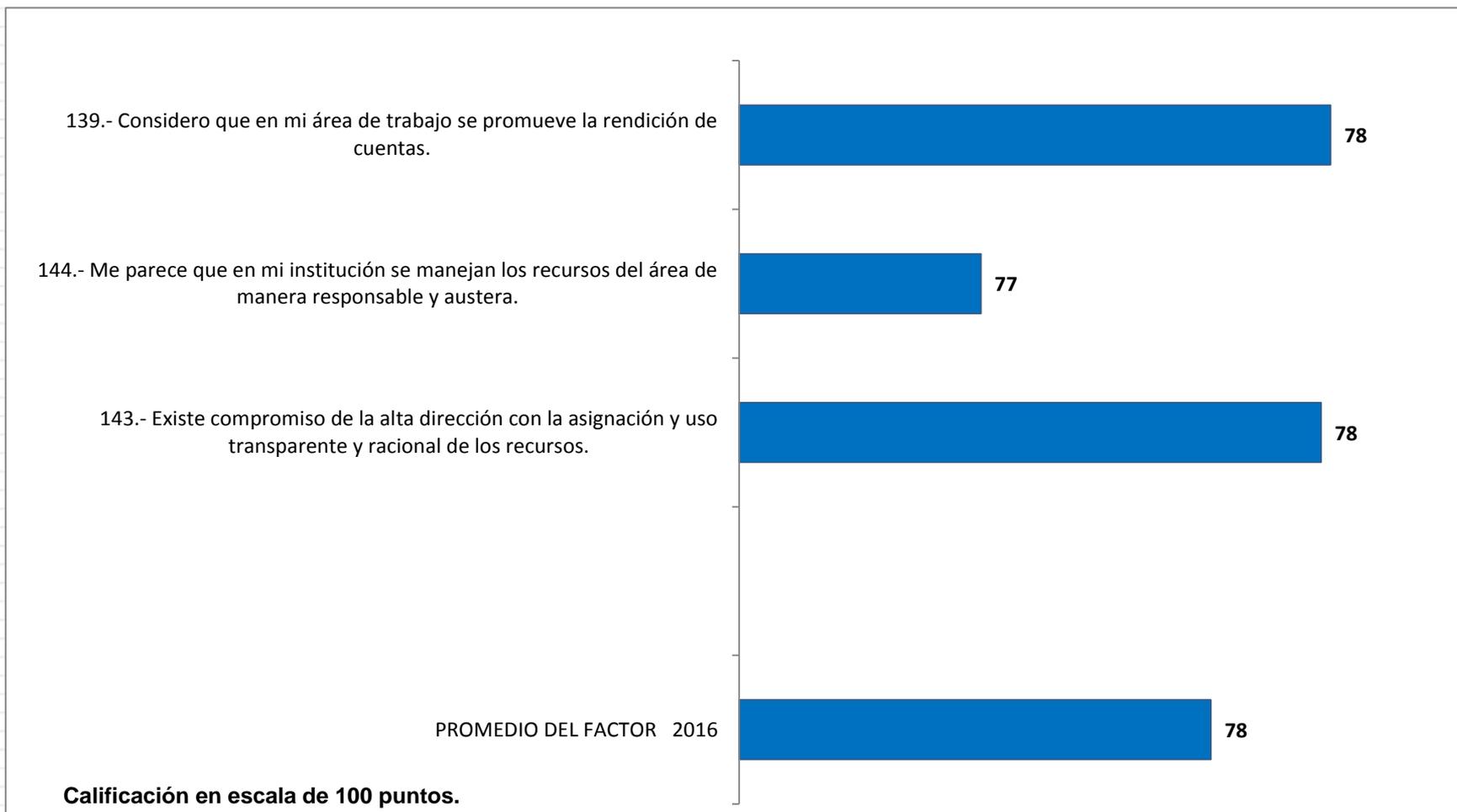
Gráfica 29.- Factor XVII “En el HRAEI se efectúa el Interés Público”



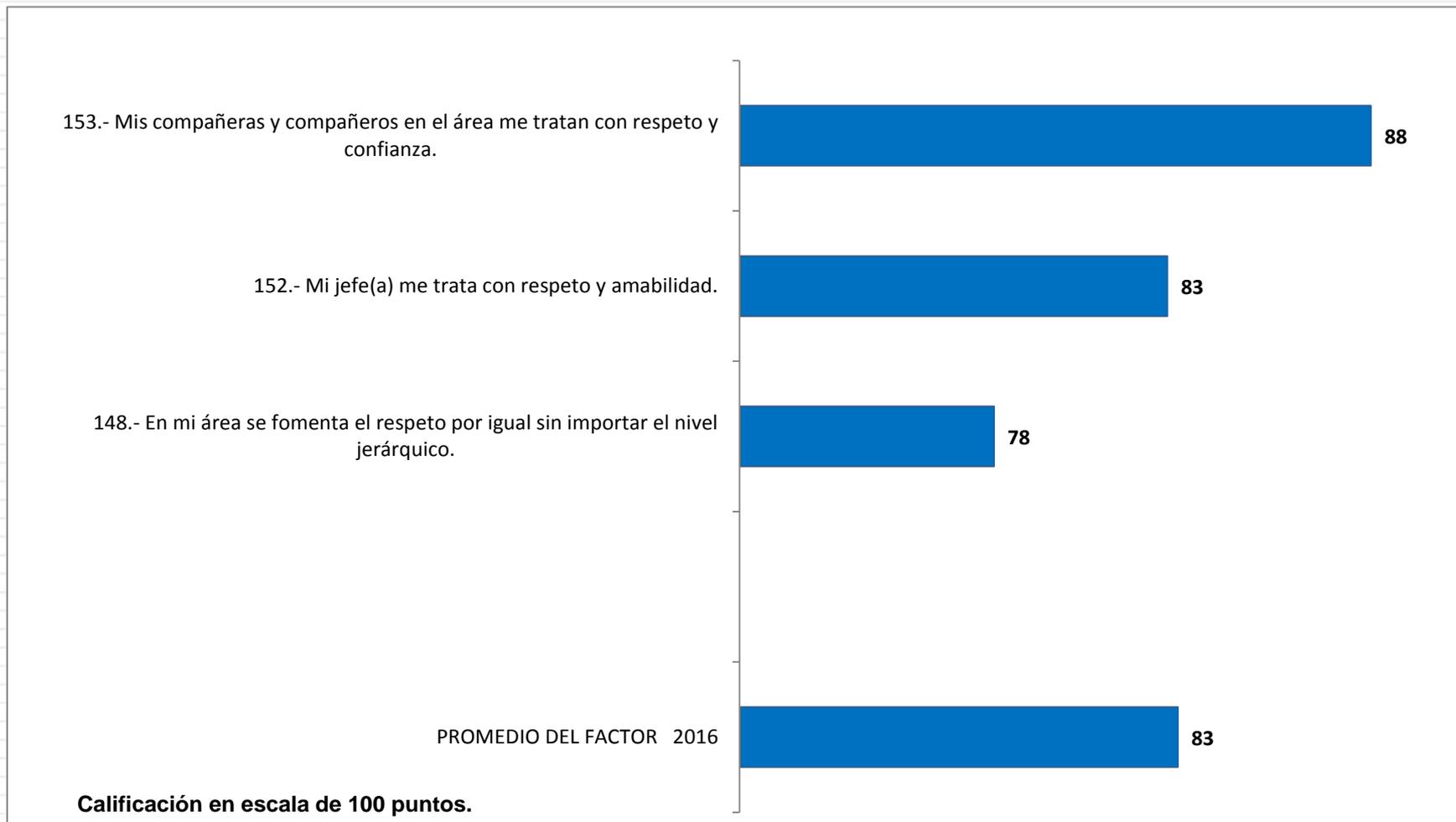
Gráfica 30.- Factor XVIII “En el HRAEI se efectúa el Liderazgo”



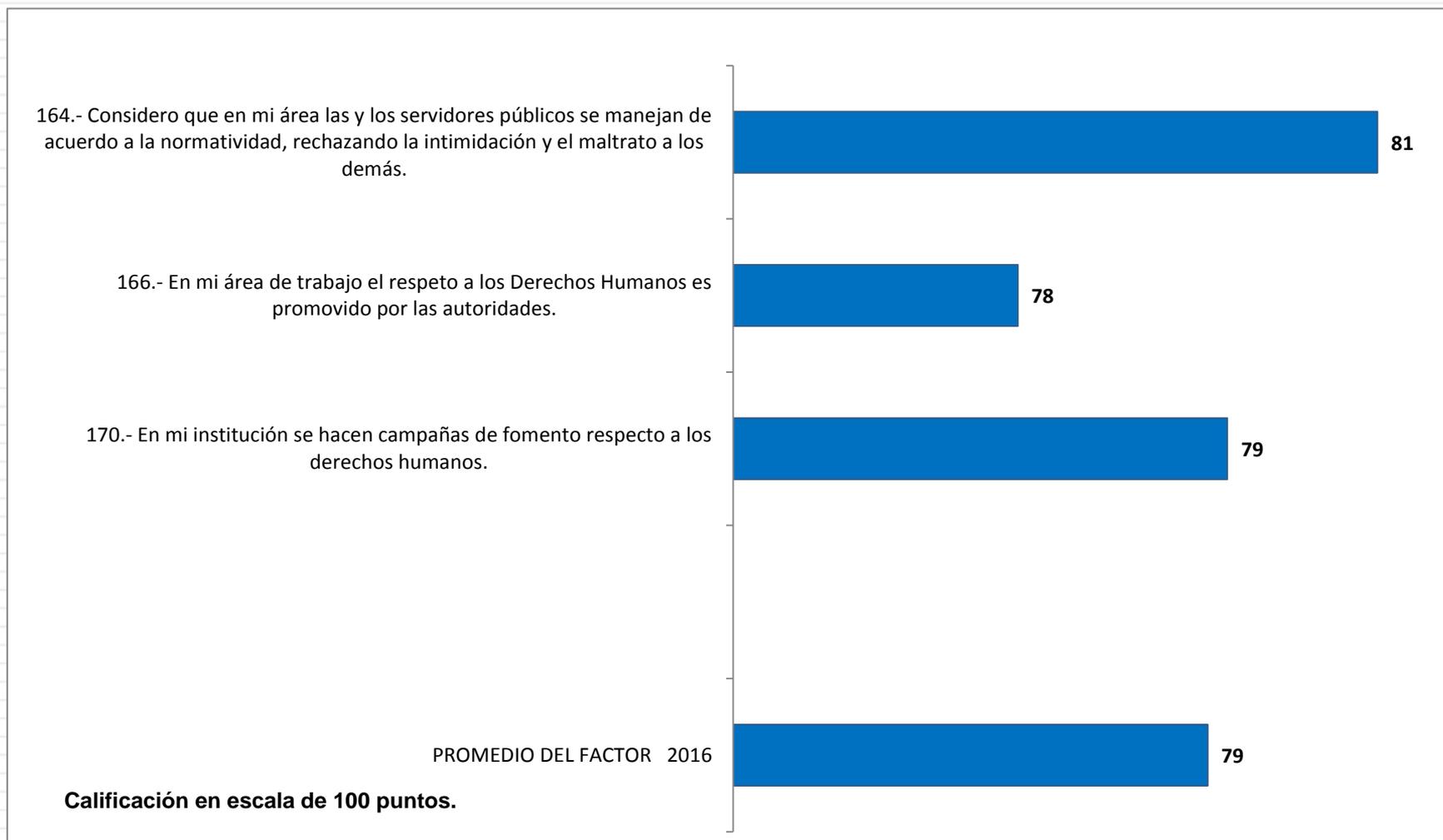
Gráfica 31.- Factor XIV “En el HRAEI se efectúa la Rendición de Cuentas”



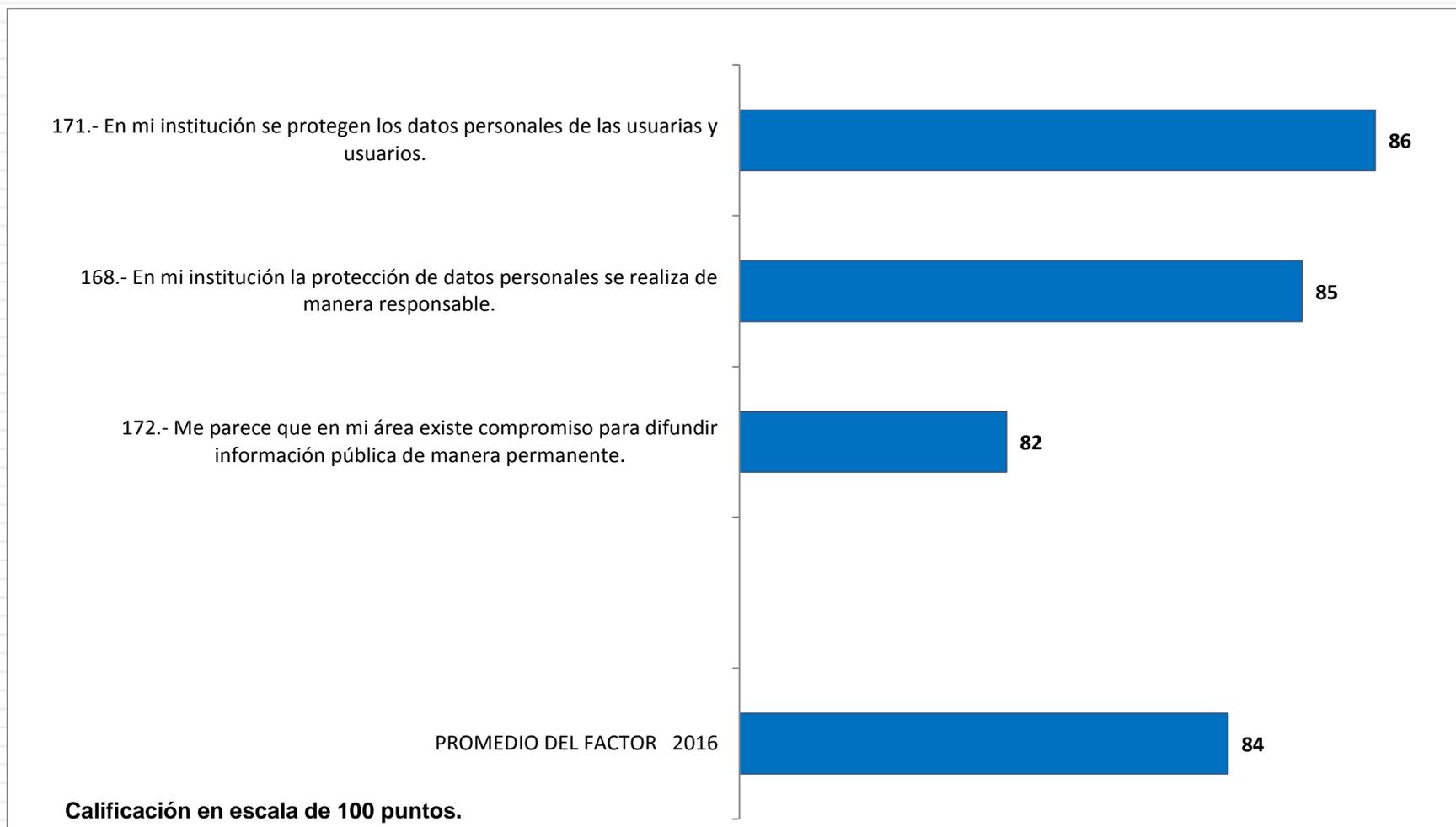
Gráfica 32.- Factor XX “En el HRAEI se efectúa el Respeto”



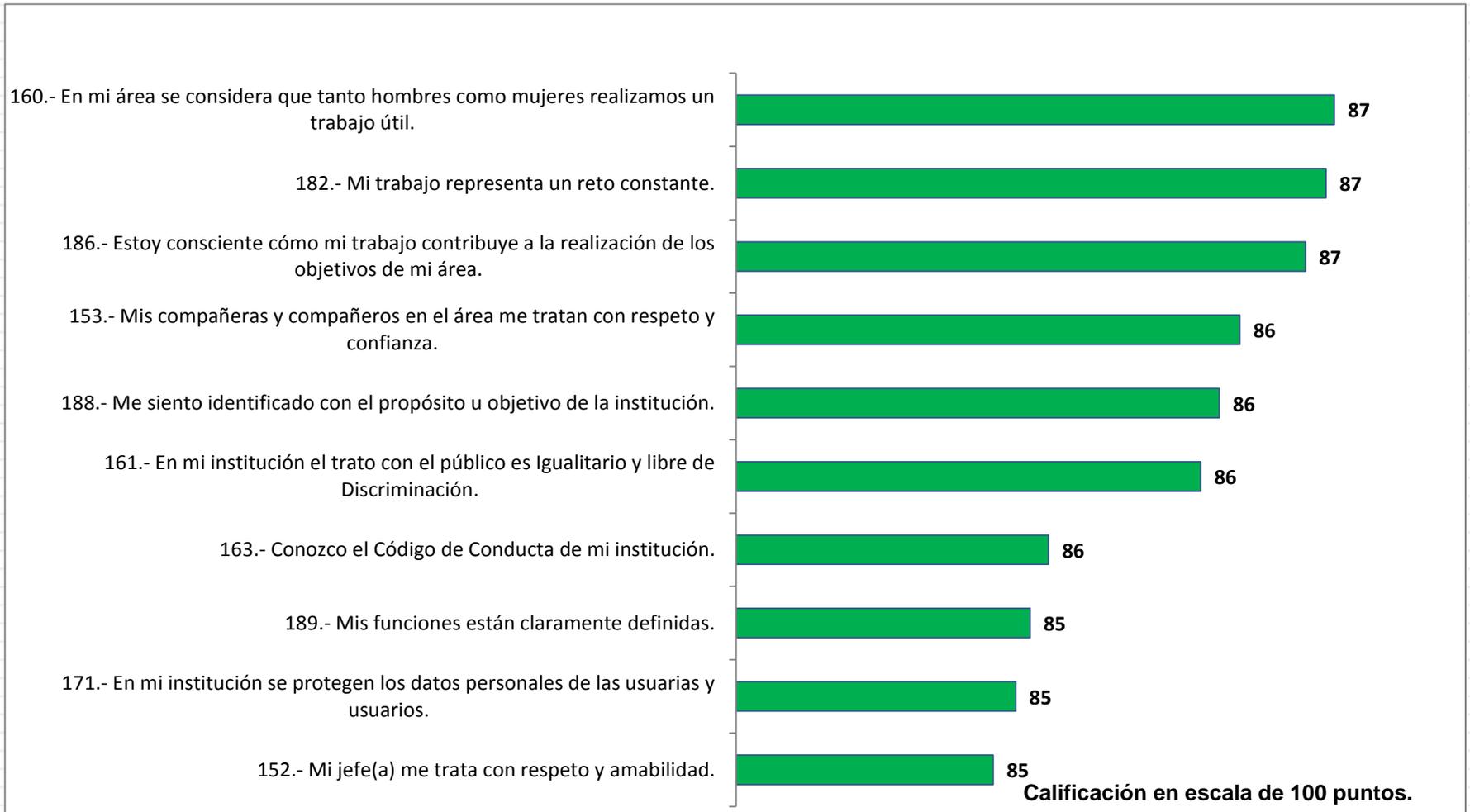
Gráfica 33.- Factor XXI “En el HRAEI se efectúa el Respeto a los Derechos Humanos”



Gráfica 34.- Factor XXII “En el HRAEI se efectúa la Transparencia”



Gráfica 35.- Reactivos con los resultados mas altos



Gráfica 36.- Reactivos con los resultados mas bajos



FACTORES A ATENDER COMO “PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN”

NO.	FACTOR	PUNTAJE DEL FACTOR	REACTIVO	PUNTAJE DEL REACTIVO
1	Factor X. "Profesional"	74.3	194.- En mi institución se cubren los puestos vacantes, con el personal de la institución que cubra el perfil requerido de la vacante.	67.5
			199.- Siento que mi jefe(a) se interesa por mi desarrollo profesional y personal en la institución.	72.6
			196.- Percibo que en mi institución se cubren los puestos vacantes con procesos de reclutamiento formales (prensa, bolsas de trabajo, agencias de empleo, instituciones).	71.8
2	Factor II. "Adaptable al Ciudadano"	74.74	126.- Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	71
			123.- Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.	72.4

FACTORES A ATENDER COMO “PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN”

NO.	FACTOR	PUNTAJE DEL FACTOR	REACTIVO	PUNTAJE DEL REACTIVO
3	Factor XVII. "Interés Público"	74.74	124.- En la institución, percibo que los comentarios y recomendaciones de los ciudadanos conducen a mejoras en nuestros servicios.	78.1
			125.- En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios para el público usuario.	77.5
4	Factor XIII. "Entorno Cultural y Ecológico"	75.26	142.- En mi área se promueve a utilizar mesuradamente el agua/energía eléctrica/papel/cualquier recurso natural no renovable durante mi actividad laboral.	82.1
			149.- En mi institución se promueve visitar y cuidar parques históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).	68.8
5	Factor VII. "Motivada"	75.52	179.- Los esfuerzos que realizo tienen el reconocimiento que se merecen.	71.6
			177.- En mi área se reconocen formalmente los buenos resultados obtenidos.	73.5
			176.- El sueldo que percibo es de acuerdo a mis responsabilidades.	71.3
6	Factor XVI. "Integridad"	76.34	165.- Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.	70.1



2. ANÁLISIS CUALITATIVO ECCO 2016

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALAPA

ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

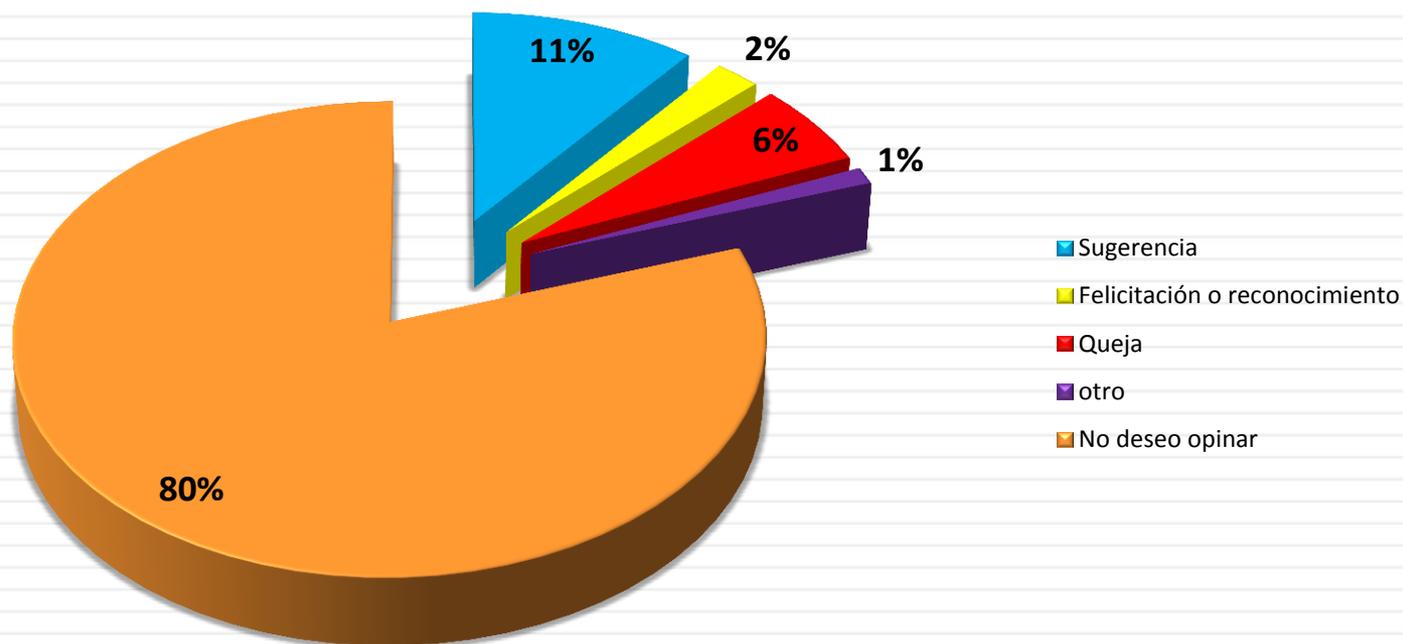
De las 515 personas servidoras públicas del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca que contestaron la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2016, se registraron 102 comentarios textuales, representando un 20% del total.

Para su análisis se realizó una clasificación, agrupándolos según el tipo de comentario, conformándose cuatro grupos:

1. Sugerencia,
2. Felicitación o Reconocimiento,
3. Queja y
4. Otros

De los 102 comentarios textuales recibidos, el 11% se clasificaron en “Sugerencias”, el 06% en la categoría de “Queja”, el 02% en “Felicitación o Reconocimiento” y el 01% en “Otros”.

Gráfica 37.- Comentarios textuales recibidos.



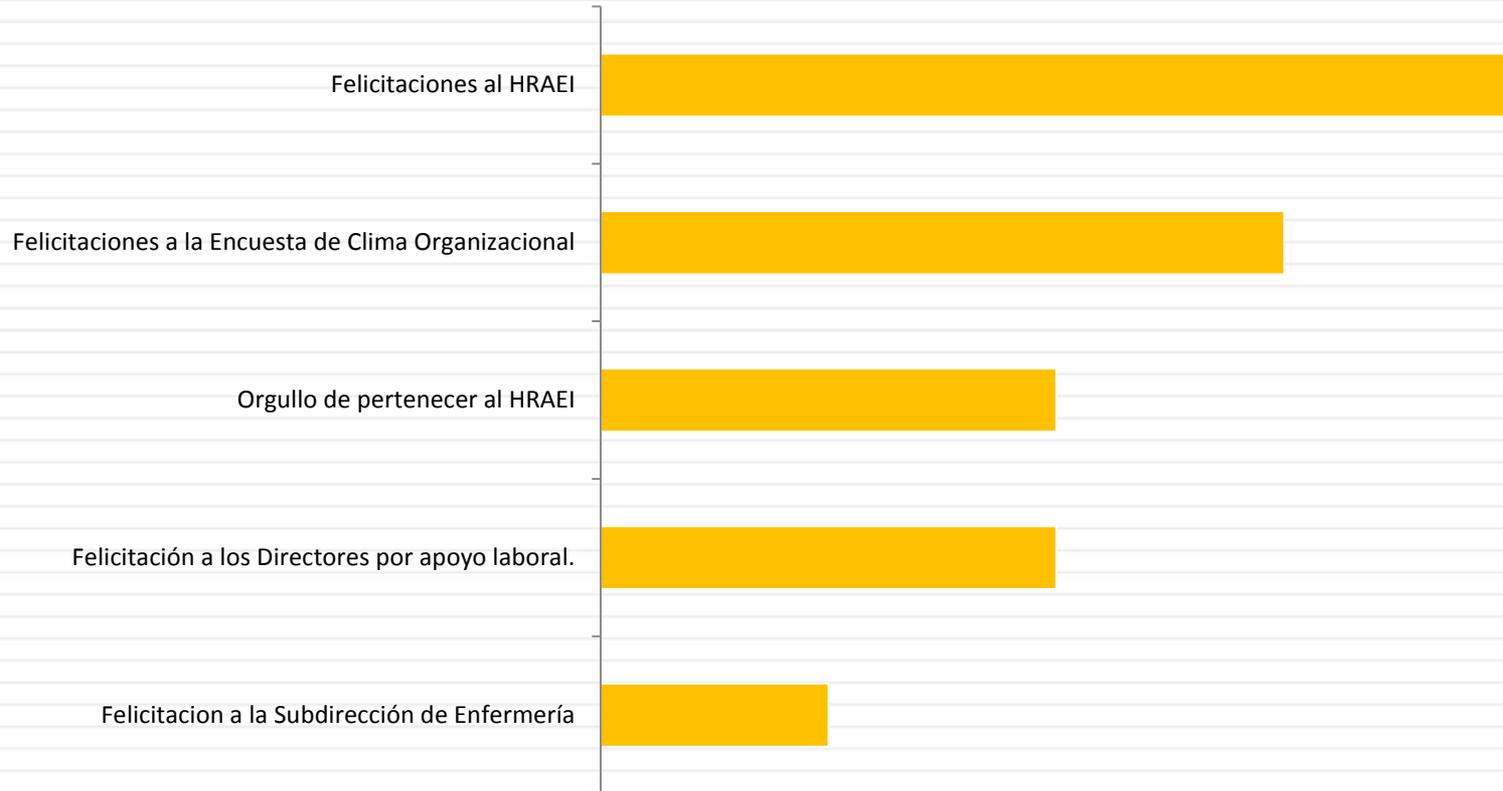
De los **515** personas servidoras públicas que participaron en la ECCO-2016, solo **102** realizaron comentarios, de los cuales el **80%** no deseó opinar, el **11%** emitió una sugerencia, el **6%** se quejó, el **2%** ofreció felicitaciones y el **1%** mencionó otros comentarios.

Gráfica 38.- Tipos de Sugerencias.



Las sugerencias más recurrentes fueron encaminadas a observar mayor compromiso de los jefes hacia el personal, difundir información de Derechos Humanos, Hostigamiento y Acoso Laboral, implementar más cursos de capacitación y dar continuidad a mejorar el clima organizacional.

Gráfica 39.- Tipos de Felicitaciones.



Las felicitaciones fueron dirigidas al HRAEI, a la aplicación de la Encuesta de Clima y Clima Organizacional, a los Directores por su apoyo laboral y específicamente a la Subdirección de Enfermería.

Gráfica 40.- Tipos de Quejas.



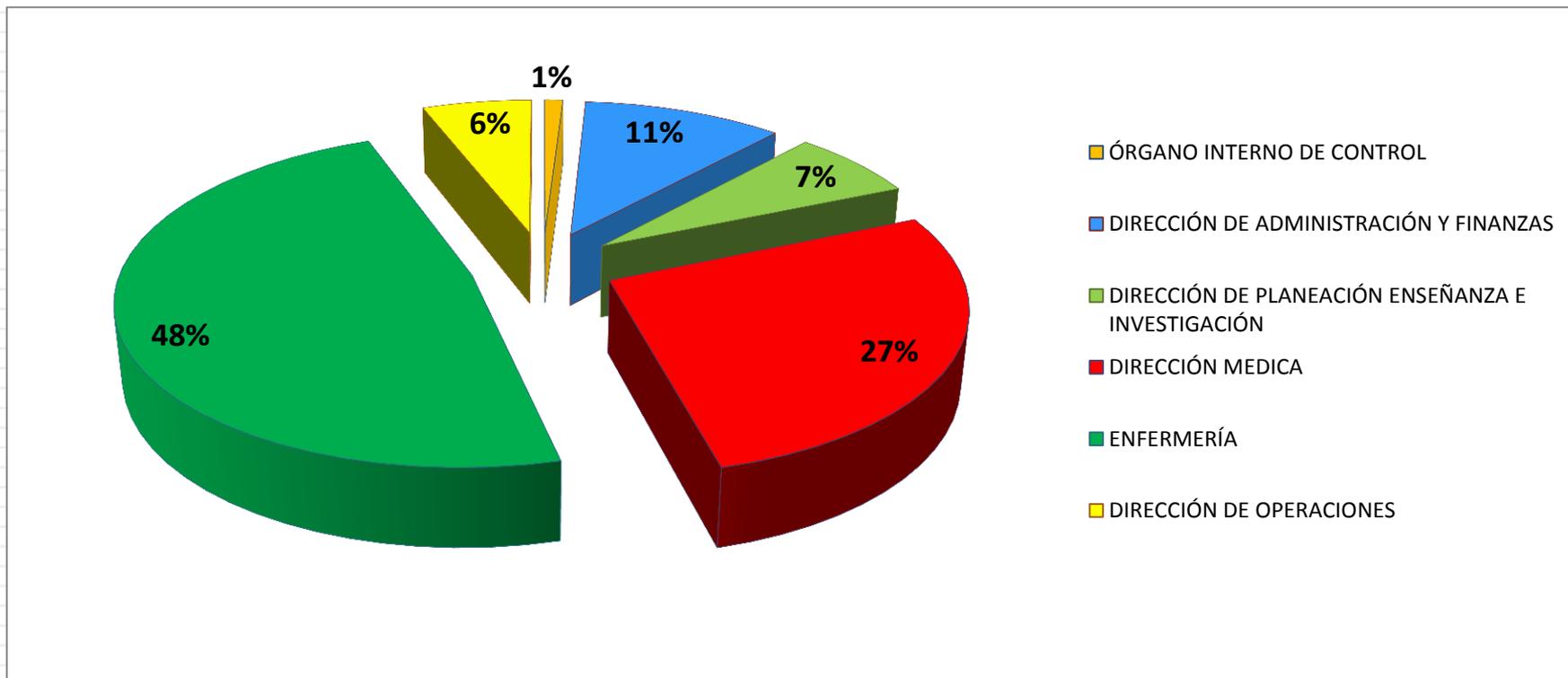
Las principales quejas son: el trato incorrecto de los jefes hacia el personal, personal no capacitado para ejercer sus funciones, personal insuficiente, falta de material y herramientas de trabajo, y mala ejecución de los procedimientos en las áreas operativas.

Gráfica 41.- Otros Comentarios.



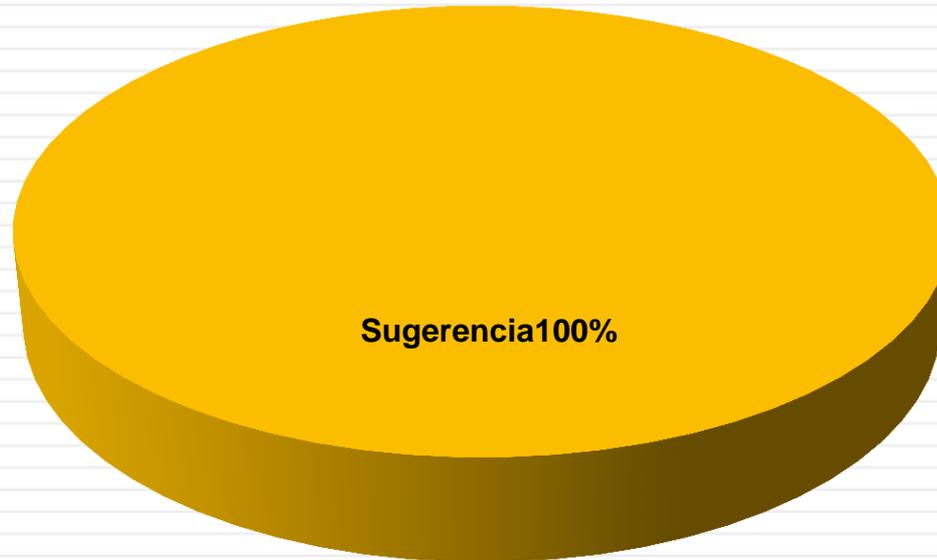
En el rubro de otros comentarios, manifiestan la falta de personal médico y paramédico, apoyo al personal por parte de los jefes inmediatos y la falta de organización en las áreas operativas.

Gráfica 42.-Participación de las áreas en los comentarios.



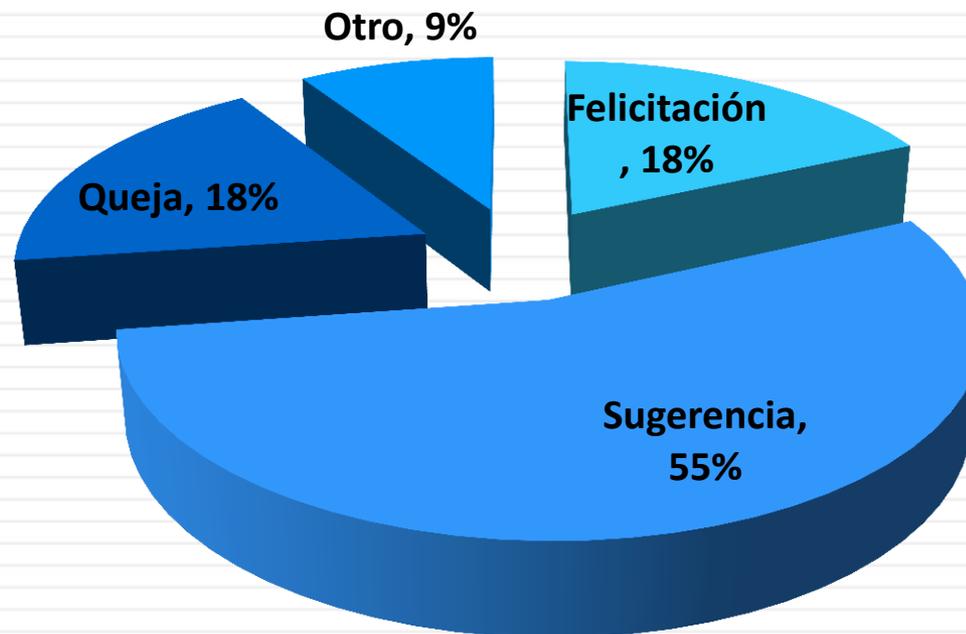
De los **515** personas servidoras públicas que participaron en la ECCO-2016, solo **102** personas que representan el **19.8%** realizaron comentarios, de las cuales el **48%** representan a la Subdirección de Enfermería, el **6%** a la Dirección de Operaciones, **27%** a la Dirección Médica, **11%** a la Dirección de Administración y Finanzas, **1%** al Órgano Interno de Control y **7%** a la Dirección de Enseñanza e Investigación.

Gráfica 43.-Participación del Órgano interno de Control.



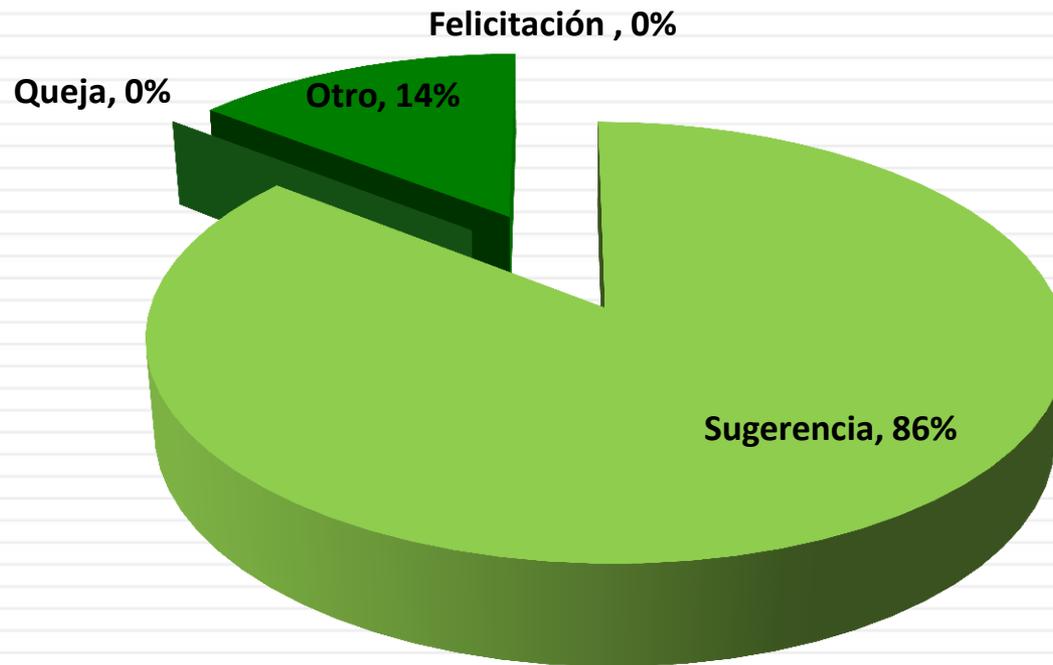
Los comentarios del personal adscrito al Órgano Interno de Control refieren en un 100% sugerir capacitación a todos los niveles, con la finalidad de desarrollar mejor las funciones.

Gráfica 44.-Participación de la Dirección de Administración y Finanzas.



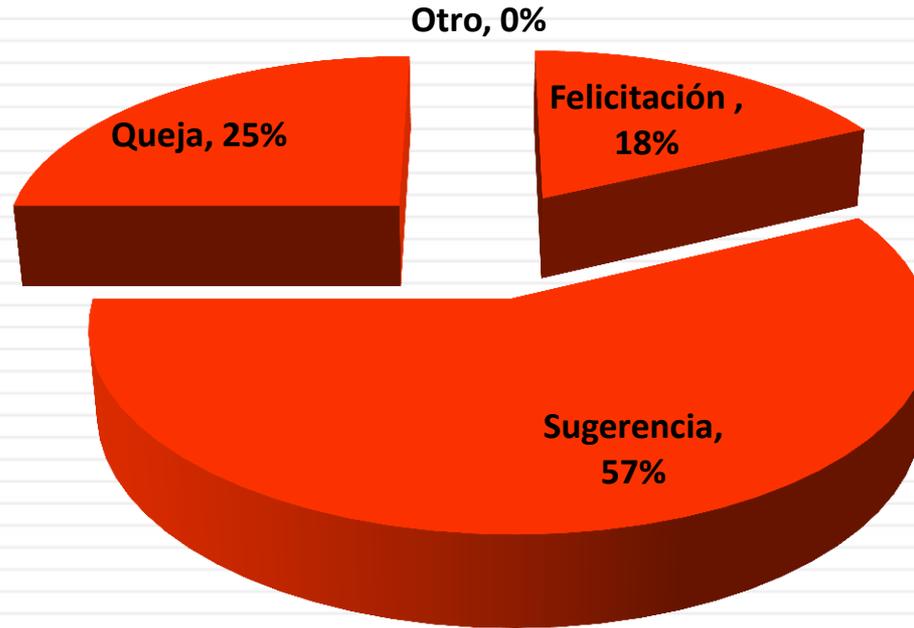
Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección de Administración y Finanzas** refieren en un **55%** a sugerencias en mejorar la ejecución del liderazgo de los jefes y mejorar el proceso de promoción de personal, el **18%** felicita a las autoridades por el esfuerzo de sus funciones y al procedimiento de la encuesta (ECCO 2016), el **18%** se queja del mal clima laboral del hospital y los incorrectos procesos de contratación, promoción y premios al personal, y el **9%** manifiesta el mal trato de los jefes a los trabajadores.

Gráfica 45.-Participación de la Dirección de Planeación, Enseñanza e Investigación.



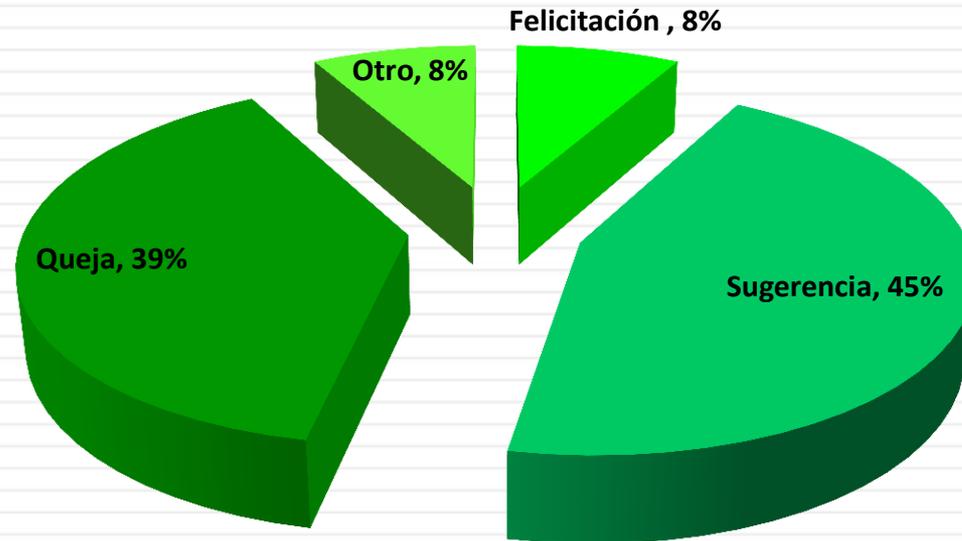
Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección de Enseñanza e Investigación** refieren en un **86%** a sugerir implementar mayor capacitación, otorgar importancia a la Dirección, mejorar las relaciones interpersonales, y el **14%** manifiesta integrar más personal a la Dirección para mejorar sus funciones.

Gráfica 46.-Participación de la Dirección Médica.



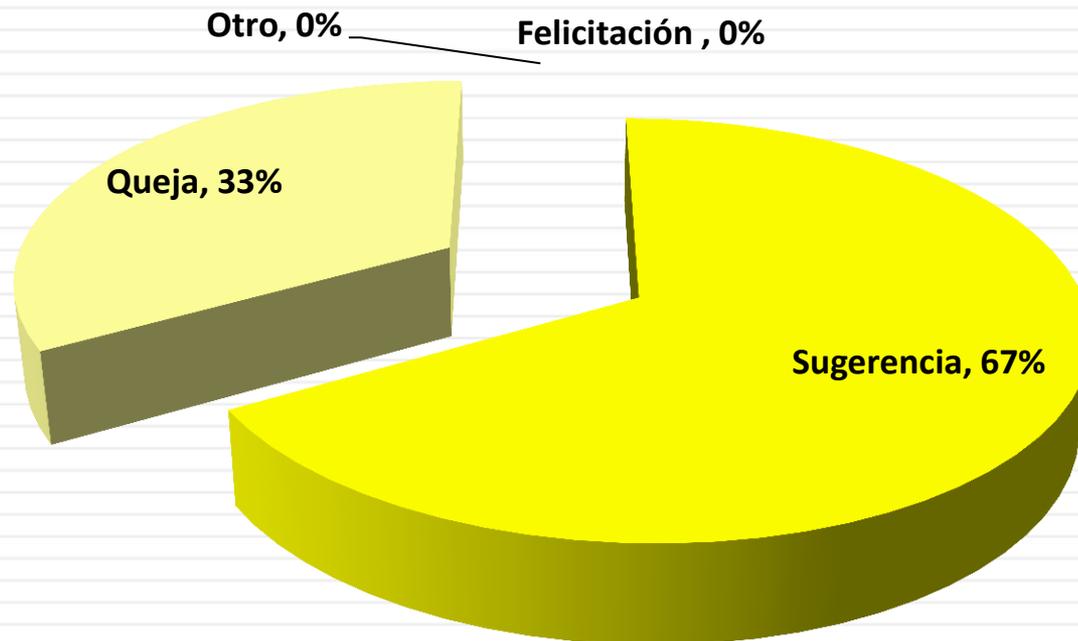
Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección Médica** refieren en un **55%** a sugerir actualización académica por medio de cursos de capacitación, mayor compromiso por parte de los jefes y más contratación de personal médico, el **25%** se queja del trato de los jefes al personal, mal liderazgo y abuso de autoridad, el **18%** felicita los directivos y administrativos, y al HRAEI por las oportunidades que ofrece.

Gráfica 47.-Participación de Enfermería.



Los comentarios del personal adscrito a la **Subdirección de Enfermería** sugieren en un **45%** mejorar el ambiente laboral en el HRAEI, contratación de personal y más capacitación, **39%** respecto a la insuficiencia de material y herramientas de trabajo, no tiene utilidad la encuesta (ECCO 2016) y jefes no capacitados, un **8%** felicita al HRAEI y a los jefes por mantener un buen trabajo y clima laboral, y el **8%** manifiesta incrementar el número de personal, falta de recursos y herramientas de trabajo.

Gráfica 48.-Participación de la Dirección de Operaciones.



Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección de Operaciones** sugieren en un **57%** actualizar los manuales de procedimientos, mejorar la capacitación en materia de Derechos Humanos de los empleados, fomentar las buenas practicas entre jefes y personal, el **33%** se queja del mal perfil que tienen los jefes para ejercer su puesto, y el mal trato por las áreas hacia el personal.



3. ANÁLISIS COMPARATIVO ECCO 2016

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



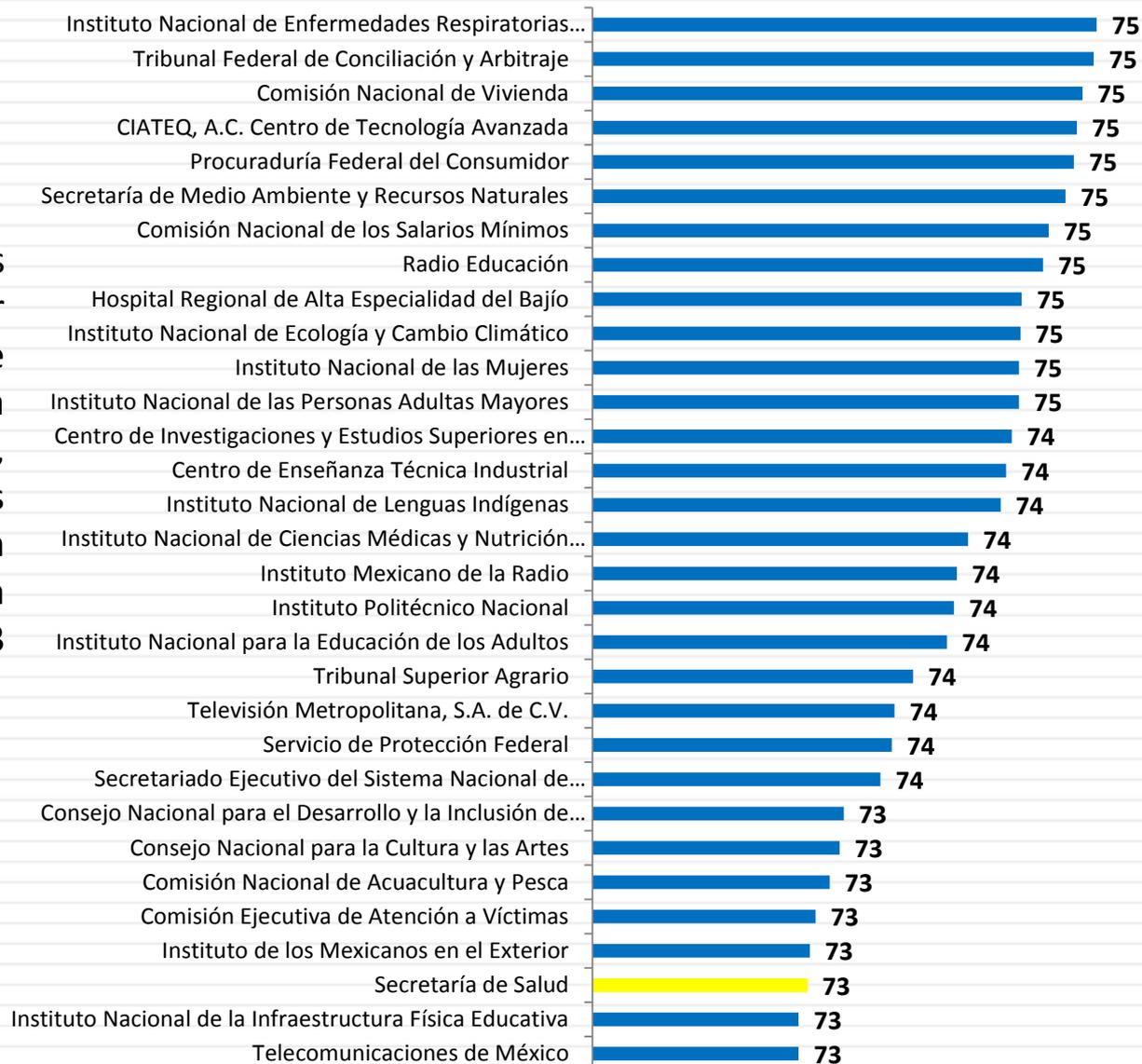
INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALAPA

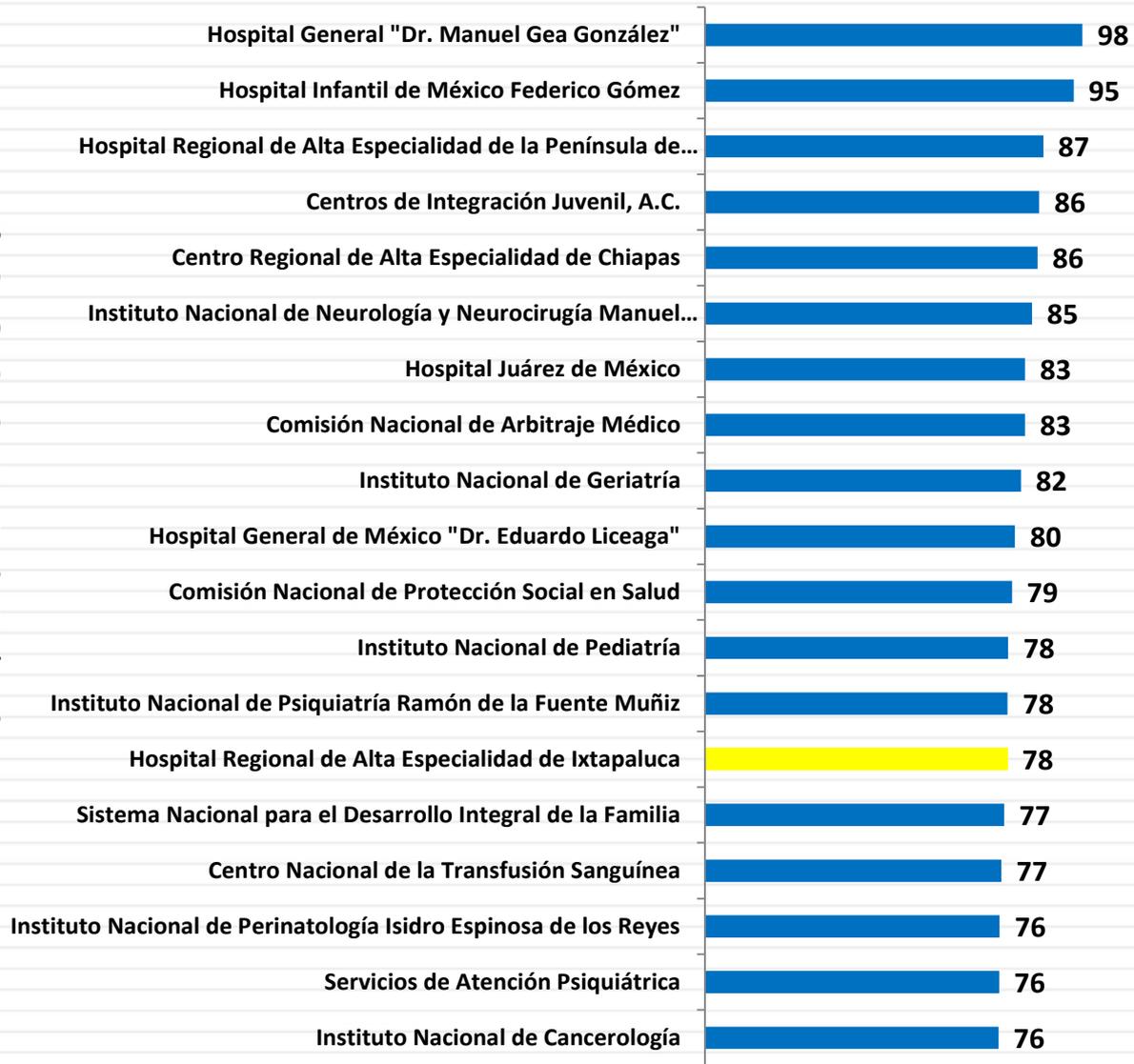
Gráfica 49.-Comparación de Instituciones del Sector Público de la Secretaría de Salud 2016.

Considerando todas las instituciones del sector público, la Secretaría de Salud cuenta con una calificación de 73 puntos, respecto a otras instituciones, la calificación mayor es de 96 puntos y la calificación menor es de 63 puntos.

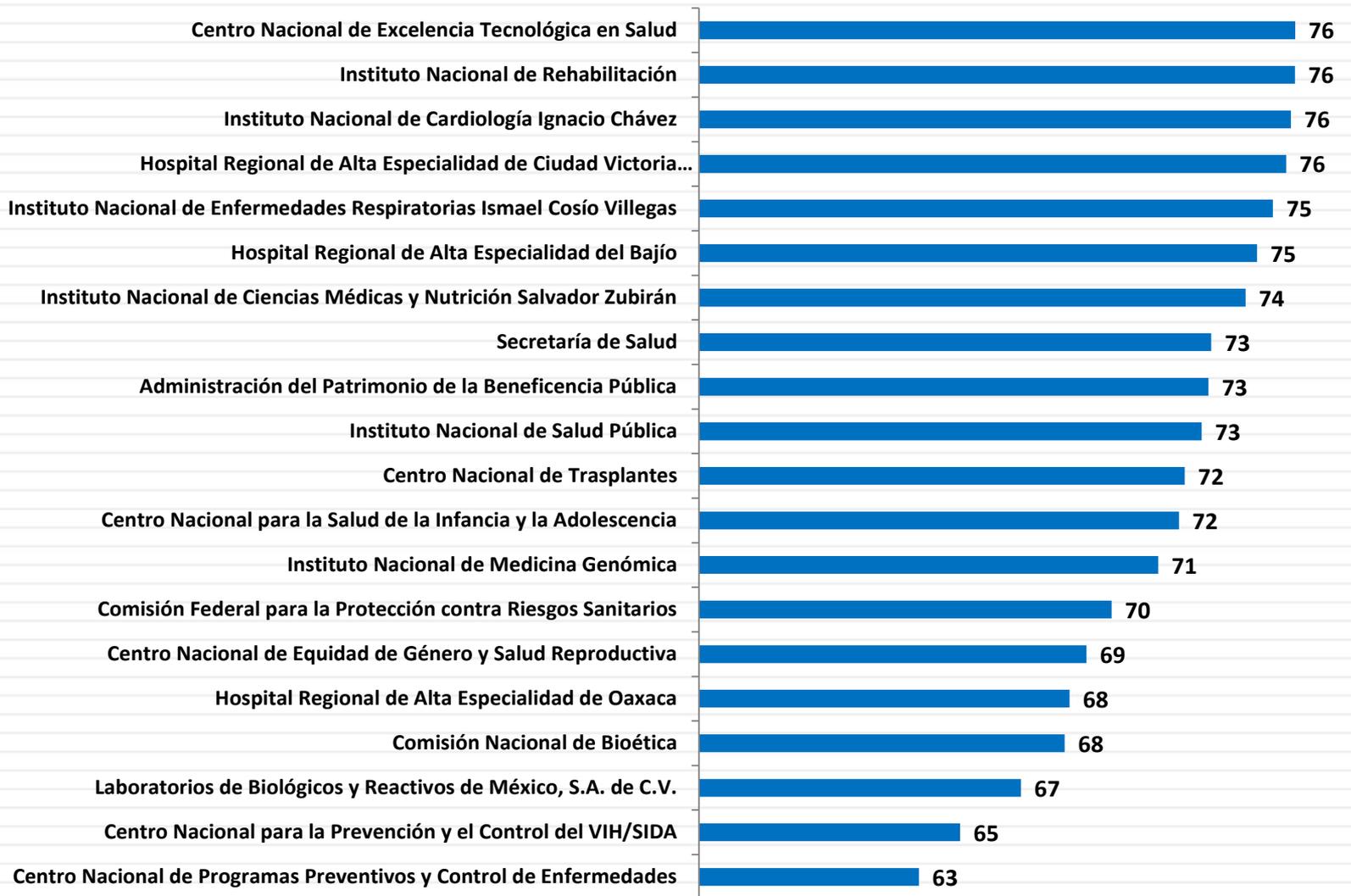


Gráfica 50.- Comparación entre instituciones del Ramo 12, 2016

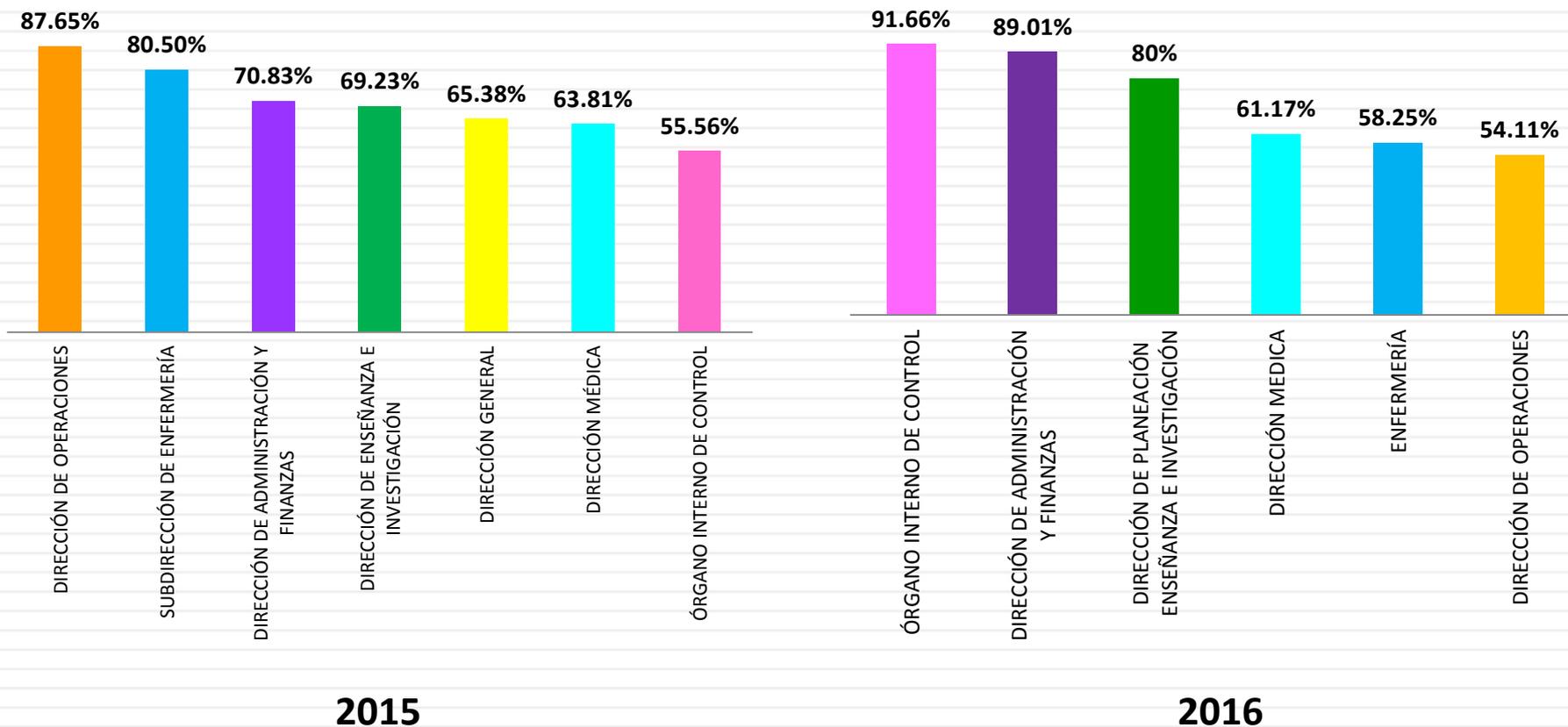
Comparando las instituciones que pertenecen al Ramo 12, el HRAEI tiene una calificación de **78 puntos**, la institución con mayor calificación es de **98 puntos** y la calificación menor está en **63 puntos** por debajo.



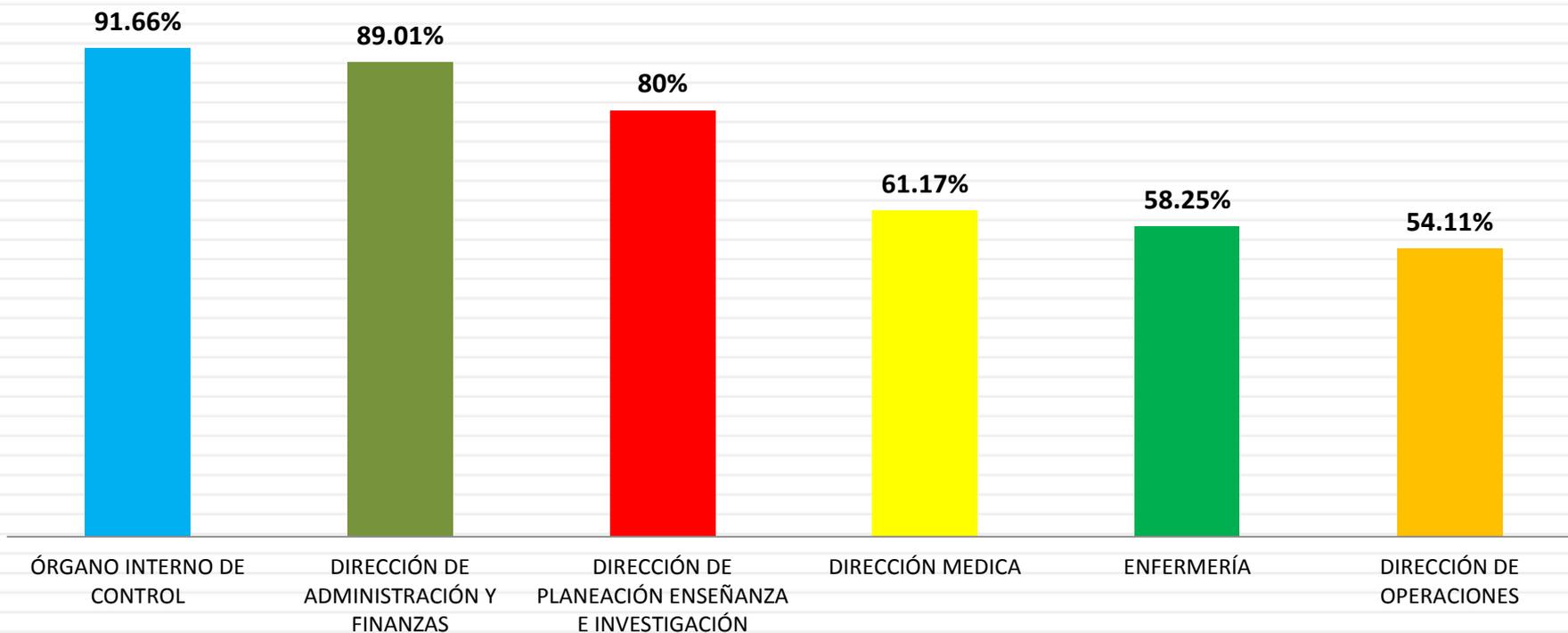
Gráfica 50 (bis).- Comparación entre instituciones del Ramo 12, 2016



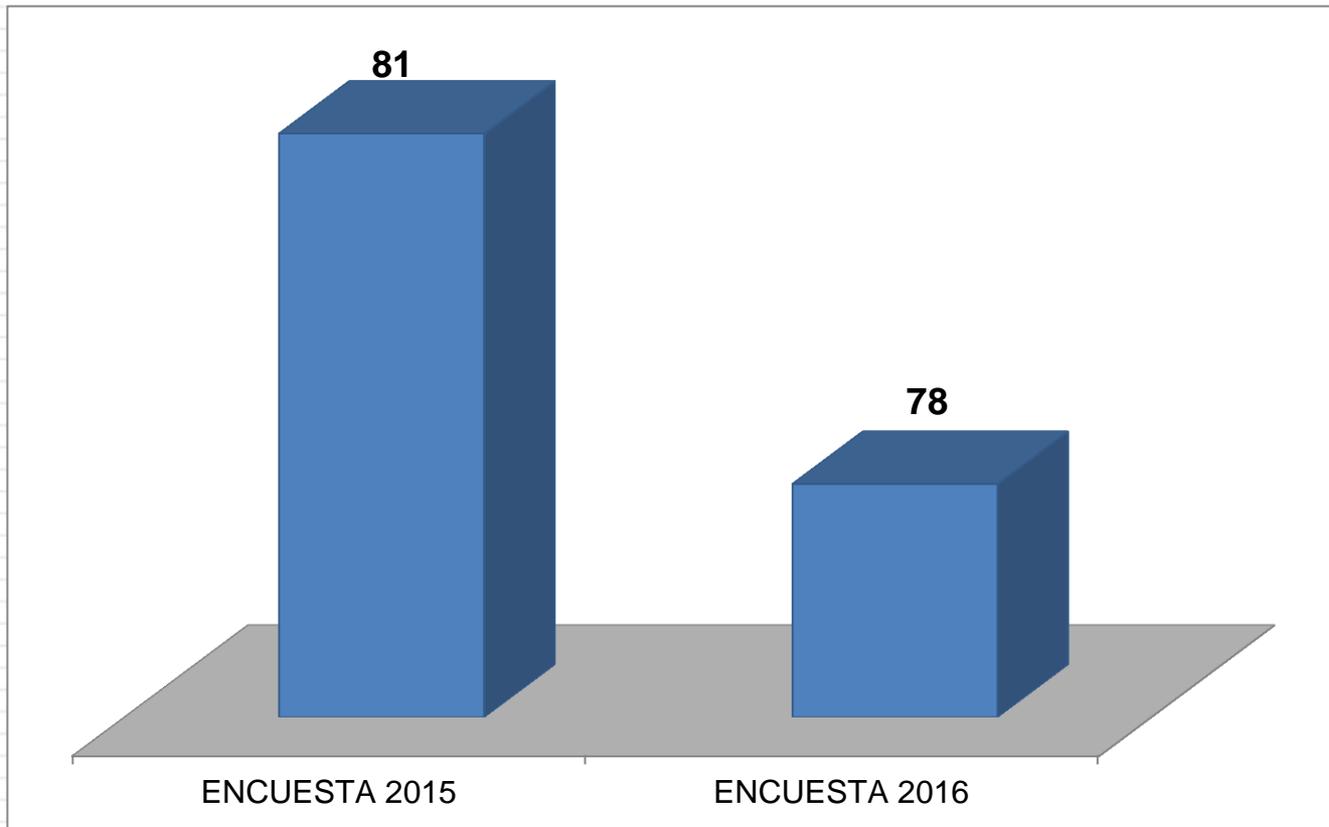
Gráfica 51.- Índice de Clima y Cultura Organizacional por Área.



Gráfica 52.- Índice de Clima y Cultura Organizacional por Área 2016.



Gráfica 53.- Comparación de Resultados de la ECCO 2015 y 2016



Esta gráfica es referencial, debido a no utilizar el mismo cuestionario para el año 2016.

EFFECTIVIDAD DEL ÚLTIMO PTCCO

No. Acción	Acción de Mejora	Fecha de Ejecución	Factor(es) al que contribuye la Acción	Acciones realizadas	Prácticas Programadas	Prácticas Cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento
1	Difundir los resultados de la Encuesta a todo el personal adscrito al HRAEI por medio de la página web institucional.	29 de febrero del 2016	Impacto de la encuesta en mi institución	1.- Se difundieron los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2015 a través de la página Institucional (circular N° 5).	1	1	100%
2	Difundir mediante circular, la importancia del Reconocimiento Laboral al personal, con igualdad y sin discriminación	31 de marzo del 2016	Reconocimiento Laboral	1.- se difundió la importancia del Reconocimiento laboral al personal, con igualdad y sin discriminación, a través de la circular N° 18 de fecha 10 de agosto de 2016.	1	1	100%
3	Difundir mediante carteles informativos, los cursos de capacitación para el personal del HRAEI, donde se enuncie el nombre del curso, a quienes está dirigido, la fecha, la hora y el lugar donde se impartirá.	31 de octubre del 2016	Colaboración y trabajo en equipo	1.- Los cursos ofertados para el 2016 en materia de gerencial y administrativa, se difundieron a través de carteles y oficios con la finalidad de invitar al personal adscrito al HRAEI, a recibir capacitación.	1	1	100%
4	Informar a los trabajadores mediante circular, leyendas en recibos de nómina, trípticos informativos y ponencia en el curso de inducción, acerca de las prestaciones sociales que proporciona el ISSSTE, entre otras la relacionada con guarderías, TURISSSTE, PREVENISSTE, SUPERISSSTE, ETC.	31 de octubre del 2016	Balance trabajo - familia	Se dieron a conocer las prestaciones que otorga el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), a los Servidores Públicos, a través de: 1.- Correo electrónico (Información Relevante) 2.- Presentaciones en el curso de Inducción	1	1	100%
5	Impartir un Curso de Trabajo en Equipo dirigido a todo el personal.	31 de octubre del 2016	Colaboración y trabajo en equipo	1.- Se impartió el curso de Trabajo en equipo, en las instalaciones del HRAEI del 22 al 25 de noviembre de 2016, en un horario de 10:00 a 14:00 hrs.	1	1	100%
6	Impartir un Curso de Liderazgo dirigido a directores y mandos medios.	31 de octubre del 2016	Liderazgo y participación	1.- Se impartió el curso de Liderazgo, en las instalaciones del HRAEI del 5 al 9 de diciembre 2016, en un horario de 10:00 a 14:00 hrs.	1	1	100%
TOTAL					6	6	100%



4. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
5. DEFINICIÓN DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN
6. CALENDARIZACIÓN DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN

Reporte de PTCCO 2017

A qué Factor contribuye cada PTCCO:

Selecciona de 1 a 3 Factores

Núm. de Práctica	Objetivo estratégico a lograr	Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional	Tipo de práctica (seleccionar)	Personal dirigido (seleccionar)	Fecha de inicio de la Práctica	Fecha de fin de la Práctica	Observaciones (Precisión)	1° Factor relacionado (seleccionar)	2° Factor relacionado (seleccionar)	3° Factor relacionado (seleccionar)
1	Dar a conocer los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	Difundir los resultados de la ECCO y las Prácticas de Transformación a todo el personal a través de medios visuales y electrónicos.	Estratégica	Todo el personal	15/06/2017	15/11/2017	Informar seguimiento trimestral, a través de medios visuales y en la Intranet de la Institución.	Adaptable al entorno	Eficiente	Transparencia
2	Eficientar a los usuarios, el proceso para agendar sus citas médicas.	Implementar la agenda de citas médicas vía telefónica.	Estratégica	Usuarios	01/07/2017	31/12/2017	Difundir el procedimiento para los usuarios, a través de medios visuales, de agenda de citas médicas vía telefónica	Adaptabilidad al Ciudadano	Eficiente	Interés Público

Reporte de PTCCO 2017

A qué Factor contribuye cada PTCCO:

Selecciona de 1 a 3 Factores

Núm. de Práctica	Objetivo estratégico a lograr	Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional	Tipo de práctica (seleccionar)	Personal dirigido (seleccionar)	Fecha de inicio de la Práctica	Fecha de fin de la Práctica	Observaciones (Precisión)	1° Factor relacionado (seleccionar)	2° Factor relacionado (seleccionar)	3° Factor relacionado (seleccionar)
3	Gestionar campaña de reciclaje entre el personal que labora en el HRAEI.	Realizar una campaña de sensibilización en materia de reciclaje, utilizando medios visuales y oficios.	Estratégica	Todo el personal	01/08/2017	31/12/2017	Transformar la cultura de preservación del medio ambiente.	Entorno cultural y ecológico.	Cooperación.	
4	Asegurar el número de participantes en la evaluación del desempeño.	Incrementar el número de participantes en la Evaluación del Desempeño para el personal operativo.	Operativa	Personal operativo de base y confianza	01/07/2017	15/11/2017	Otorgar mayor número de estímulos, en comparación con el ejercicio 2016.	Motivada	Igualdad y No discriminación	

Reporte de PTCCO 2017

A qué Factor contribuye cada PTCCO:

Selecciona de 1 a 3 Factores

Núm. de Práctica	Objetivo estratégico a lograr	Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional	Tipo de práctica (seleccionar)	Personal dirigido (seleccionar)	Fecha de inicio de la Práctica	Fecha de fin de la Práctica	Observaciones (Precisión)	1° Factor relacionado (seleccionar)	2° Factor relacionado (seleccionar)	3° Factor relacionado (seleccionar)
5	Difundir al personal que labora en el HRAEI, los cursos de capacitación que otorga la Subdirección de Recursos Humanos.	Lograr mayor participación en los cursos que otorga la Subdirección de Recursos Humanos.	Estratégica	Todo el personal	01/04/2017	31/12/2017	Incrementar el número de personas capacitadas, en comparación con el ejercicio 2016.	Profesional	Colaborativa.	
6	Impartir cursos de capacitación en materia de Condiciones Generales de Trabajo.	Capacitar al treinta por ciento del personal que conforma la estructura funcional del HRAEI en materia de Condiciones Generales de Trabajo.	Estratégica	Responsables de Servicios	01/07/2017	31/12/2017	Aumentar el puntaje del Factor Integridad para la evaluación de la ECCO 2017, en comparación con el ejercicio 2016.	Integridad	Colaborativa.	Liderazgo Integral.

	Ramo	12. Secretaría de Salud
	UR Siglas	HRAEI
	UR Nombre	Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca
	Códigos de Ramo - UR	12-NBU
Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la APF (ECCO)		
Registro de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO)		/Reporte para firma del Oficial Mayor o Equivalente

Reporte de PTCCO 2017

Núm. de Práctica	Objetivo estratégico a lograr	Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional	Tipo de práctica (seleccionar)	Personal dirigido (seleccionar)	Fecha de inicio de la Práctica	Fecha de fin de la Práctica	Observaciones (Precisión)	A qué Factor contribuye cada PTCCO: Selección de 1 a 3 Factores		
								1º Factor relacionado (seleccionar)	2º Factor relacionado (seleccionar)	3º Factor relacionado (seleccionar)
1	Dar a conocer los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	Difundir los resultados de la ECCO y las Prácticas de Transformación a todo el personal a través de medios visuales y electrónicos.	Estratégica	Todo el personal	15/06/2017	15/11/2017	Informar seguimiento trimestral, a través de medios visuales y en la Intranet de la institución.	Adaptable al entorno	Eficiente	Transparencia
2	Eficiencia a los usuarios, el proceso para agendar sus citas médicas.	Implementar la agenda de citas médicas vía telefónica.	Estratégica	Usuarios	01/07/2017	31/12/2017	Difundir el procedimiento para los usuarios, a través de medios visuales, de agenda de citas médicas vía telefónica.	Adaptabilidad al Ciudadano	Eficiente	Interés Público
3	Realizar campaña de reciclaje entre el personal que labora en el HRAEI.	Realizar una campaña de sensibilización en materia de reciclaje, utilizando medios visuales y oficios.	Estratégica	Todo el personal	01/08/2017	31/12/2017	Transformar la cultura de preservación del medio ambiente.	Entorno cultural y ecológico	Cooperación	
4	Asegurar el número de participantes en la evaluación del desempeño.	Incrementar el número de participantes en la Evaluación del Desempeño para el personal operativo.	Operativa	Personal operativo de base y confianza	01/07/2017	15/11/2017	Otorgar mayor número de estímulos, en comparación con el ejercicio 2016.	Motivada	Igualdad y No discriminación	
5	Difundir al personal que labora en el HRAEI, los cursos de capacitación que otorga la Subdirección de Recursos Humanos.	Lograr mayor participación en los cursos que otorga la Subdirección de Recursos Humanos.	Estratégica	Todo el personal	01/04/2017	31/12/2017	Incrementar el número de personas capacitadas, en comparación con el ejercicio 2016.	Profesional	Colaborativa	
6	Impartir cursos de capacitación en materia de Condiciones Generales de Trabajo.	Capacitar al treinta por ciento del personal que conforma la estructura funcional del HRAEI en materia de Condiciones Generales de Trabajo.	Estratégica	Responsables de Servicios	01/07/2017	31/12/2017	Aumentar el puntaje de Factor Integridad para la evaluación de la ECCO 2017, en comparación con el ejercicio 2016.	Integridad	Colaborativa	Liderazgo Integral

Firma:

LIC. OCTAVIO OLIVARES HERNÁNDEZ

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL HRAEI DE IXTAPALUCA

Fecha :02 de Junio de 2017

INFORMES

C.P. Alfonso Guerra Pérez

Subdirector de Recursos Humanos

Tel: 5972-9800 Ext: 1229

Lic. María del Carmen Espinoza Reyes

Responsable de Empleo y Capacitación

Tel: 5972-9800 Ext: 1183

Lic. Brenda Conteras Rodríguez

Responsable de Reclutamiento y Contratación

Tel: 5972-9800 Ext: 1297

Lic. Gerardo Jesús Cruz Vasquez

Coordinador de Capacitación

Tel: 5972-9800 Ext: 1044

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD

I X T A P A L U C A

“EXCELENCIA MÉDICA AL
SERVICIO DE MÉXICO”

