



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017

**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 2017 se organizó con un total de 73 reactivos, los cuales proporcionan un índice acerca del Clima y la Cultura Organizacional en el HRAEI. El presente informe comprende el análisis y los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO 2017) 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, un 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 Secretaría de la Función Pública.

*La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada a través de la Secretaría 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.**

## 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 materia 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 necesaria 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

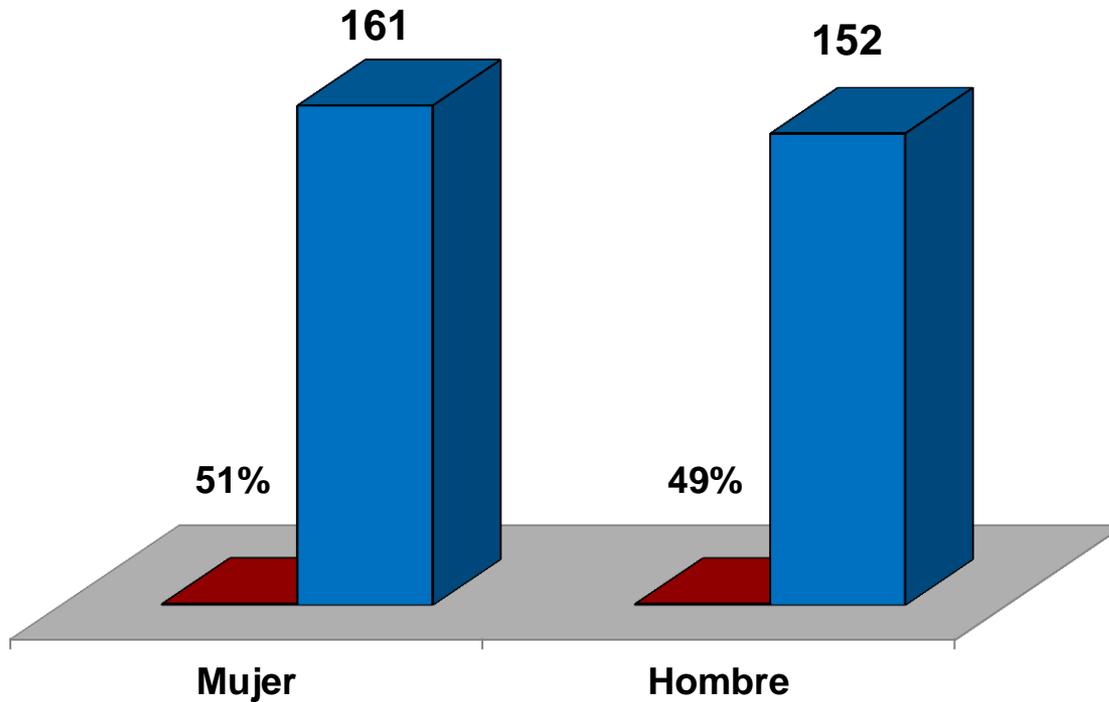


HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALUCA



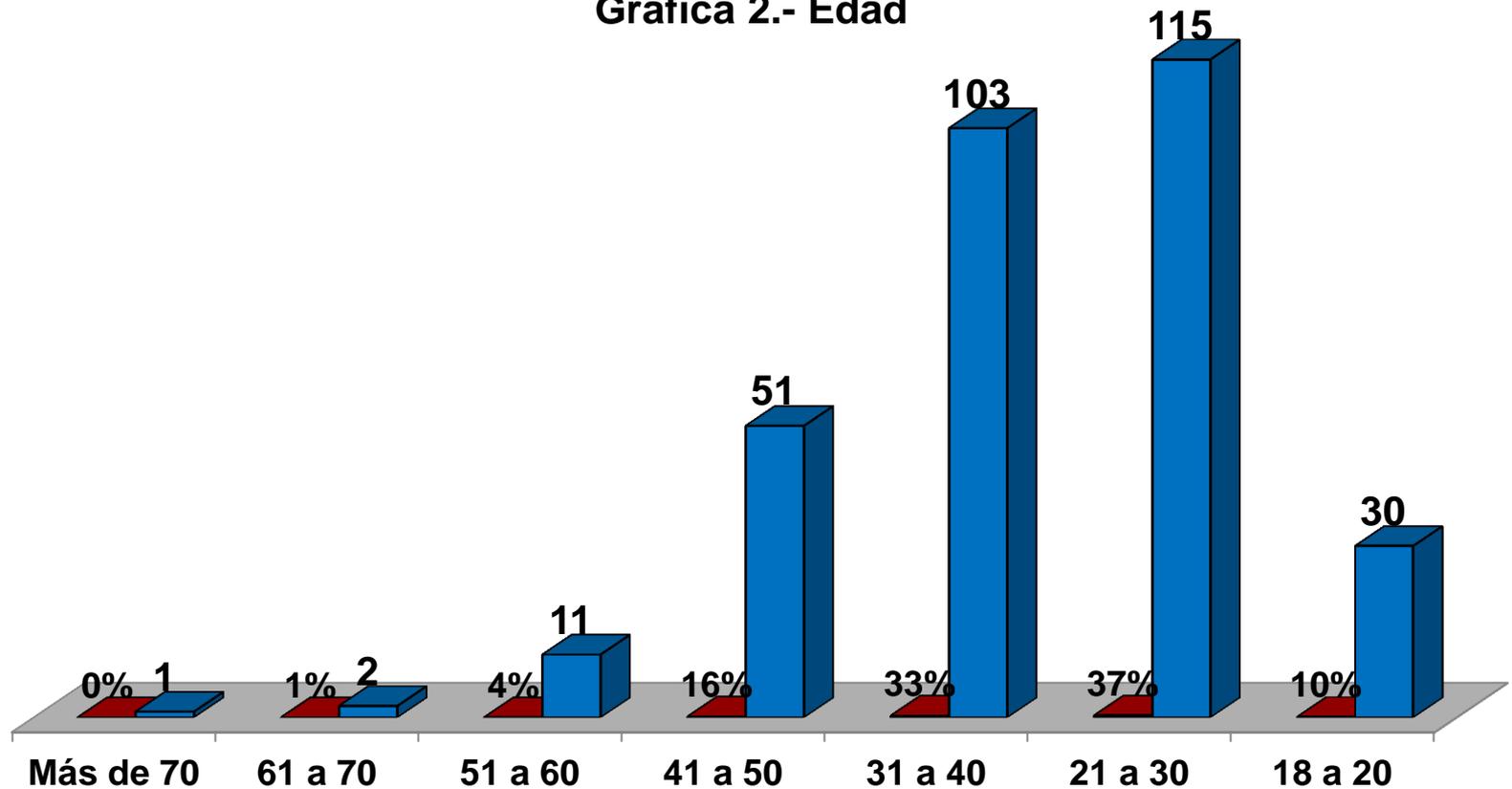
# 1. ANÁLISIS CUANTITATIVO ECCO 2017

**Gráfica 1.- Género**

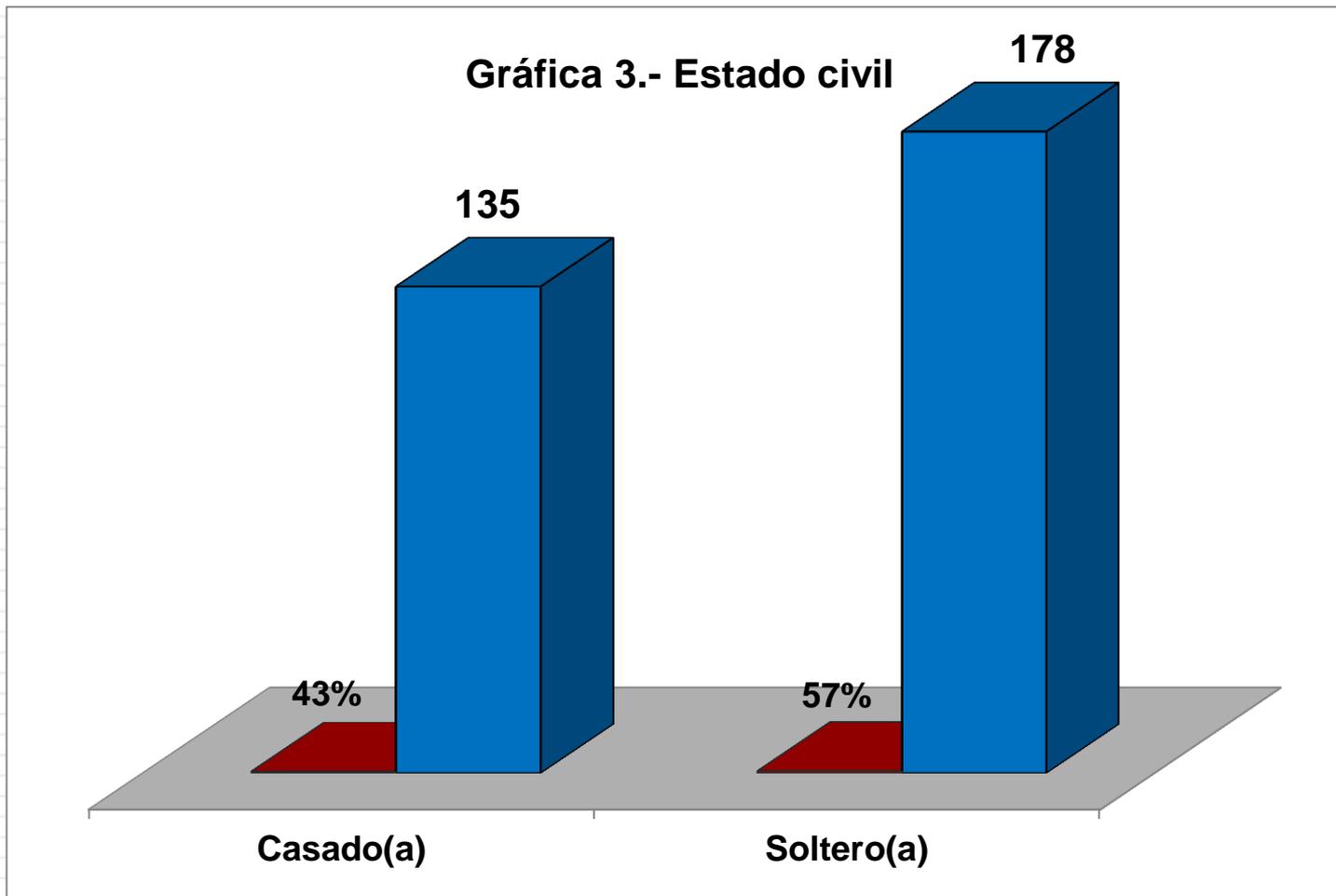


De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, **51% son mujeres** y el **49% son hombres**.

Gráfica 2.- Edad

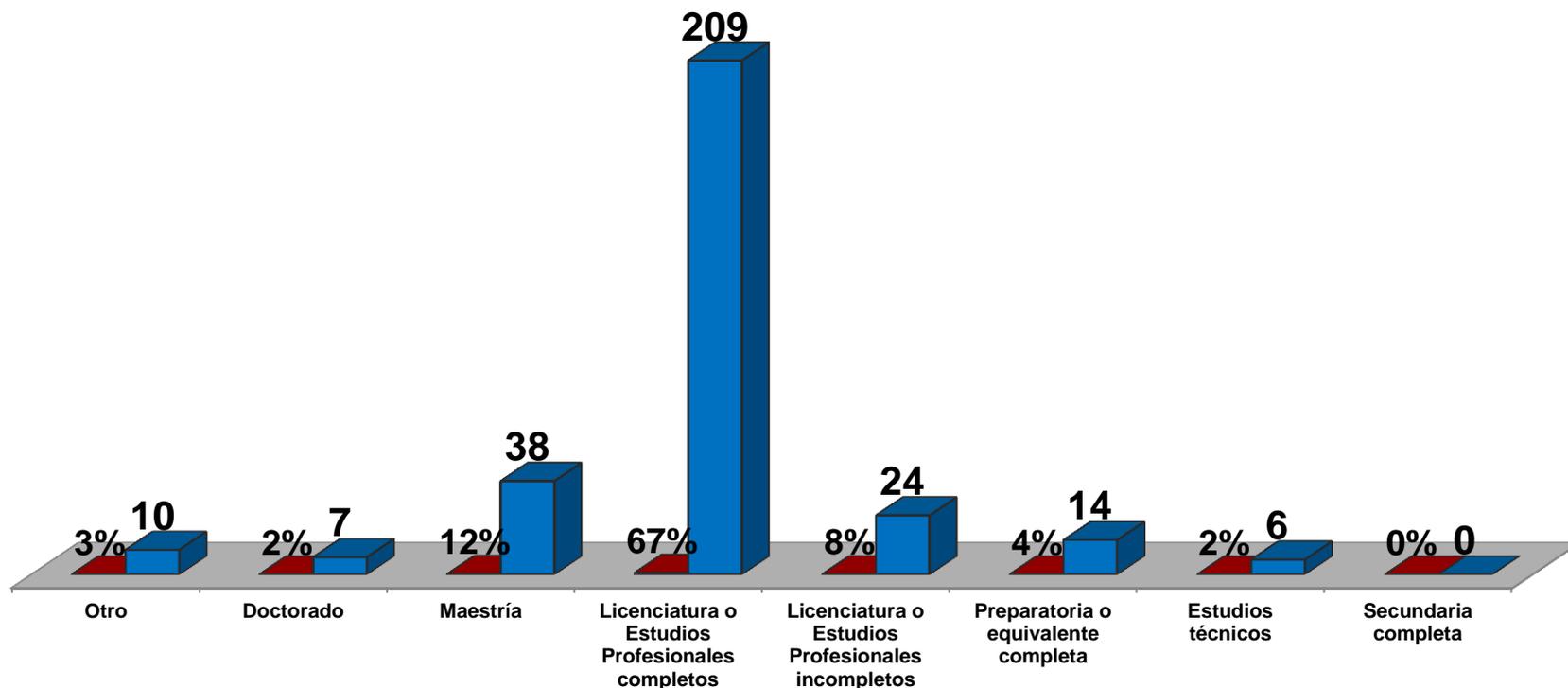


De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, **37%** están en un rango de edad de los **21 a 30 años**.



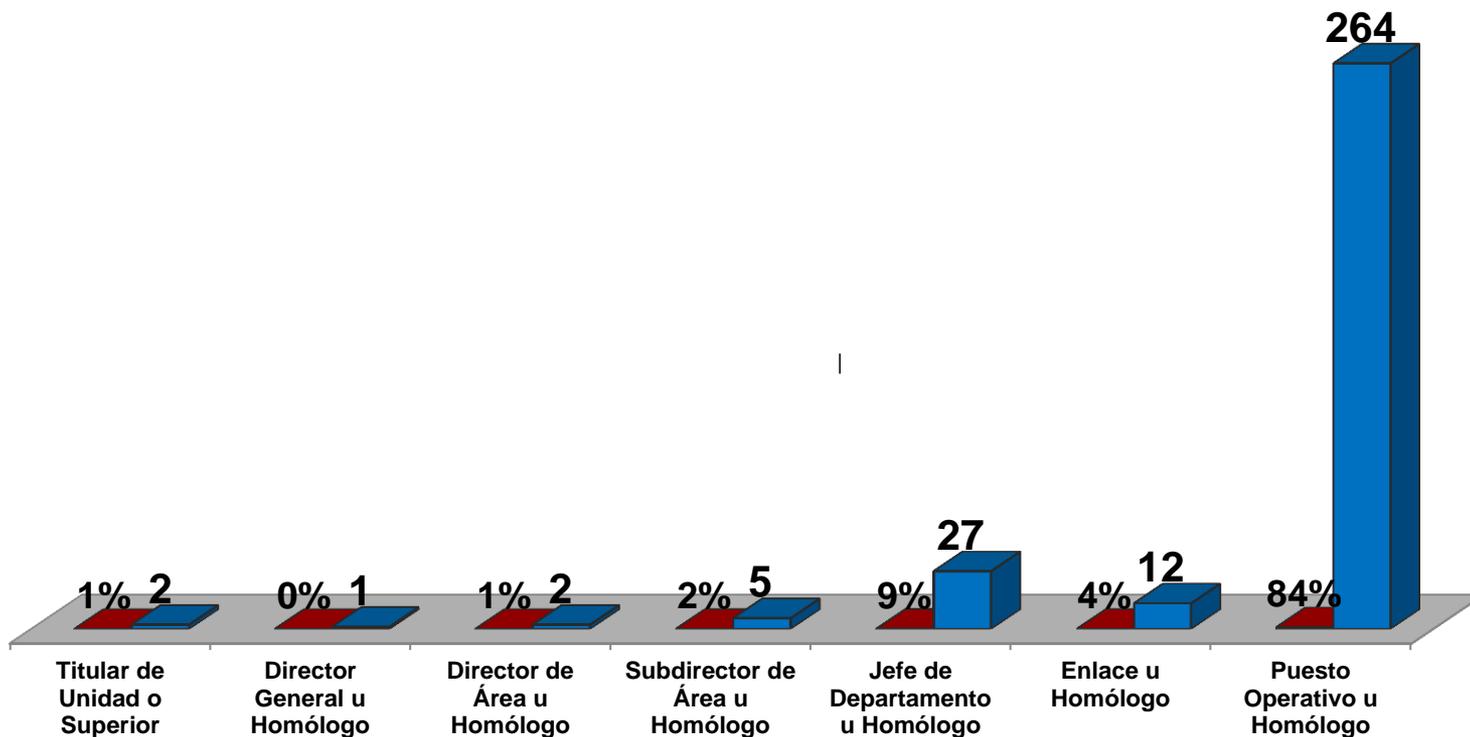
De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, **43%** tienen un estado civil *casado* y **57%** en estado civil soltero.

### Gráfica 4.- Nivel escolar



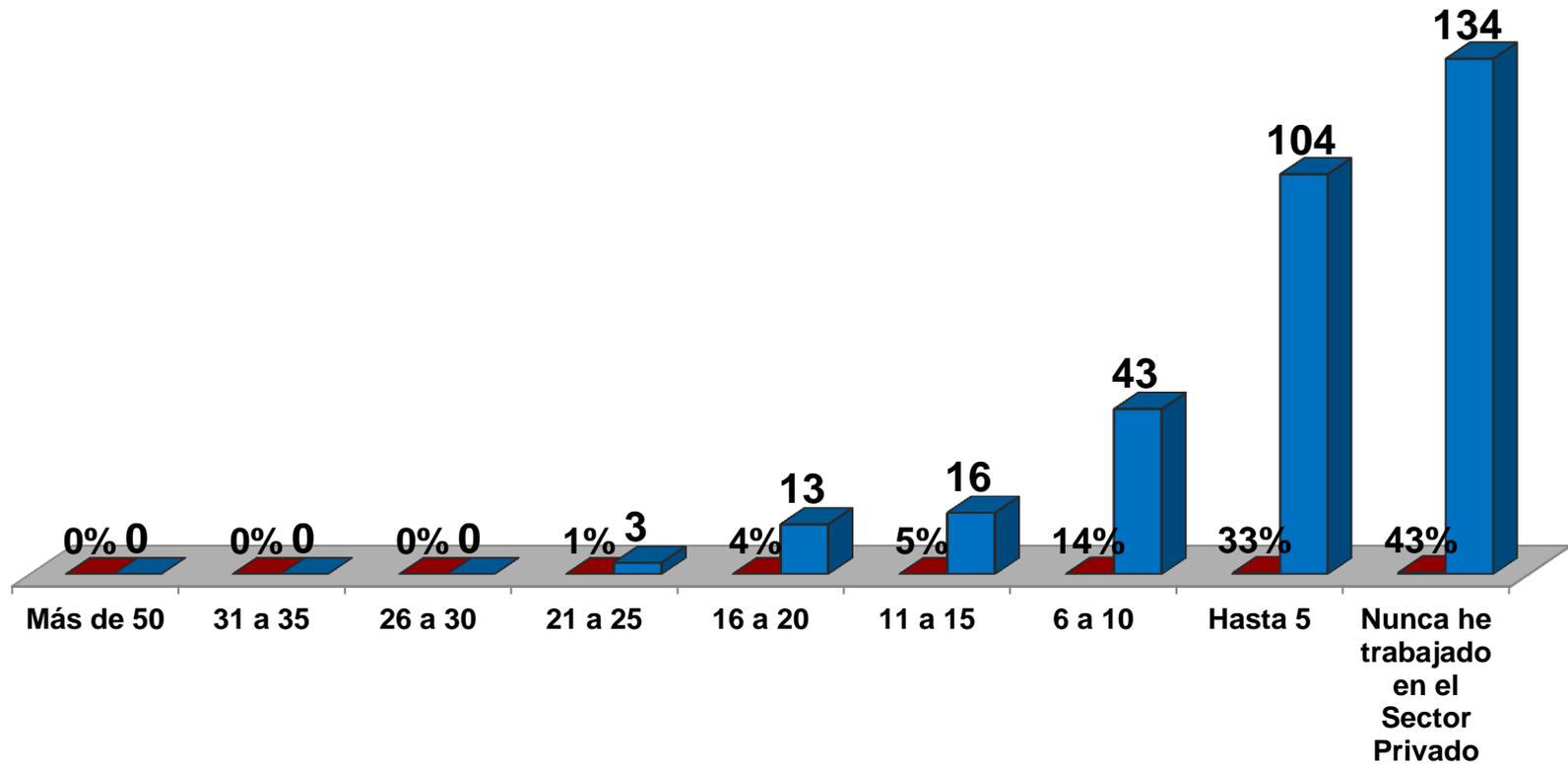
De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, el **67%** tiene estudios profesionales de licenciatura, el **12%** tiene estudios de maestría, **02%** tiene estudios de doctorado y el **03%** tiene otros estudios.

### Gráfica 5.- Nivel de puesto



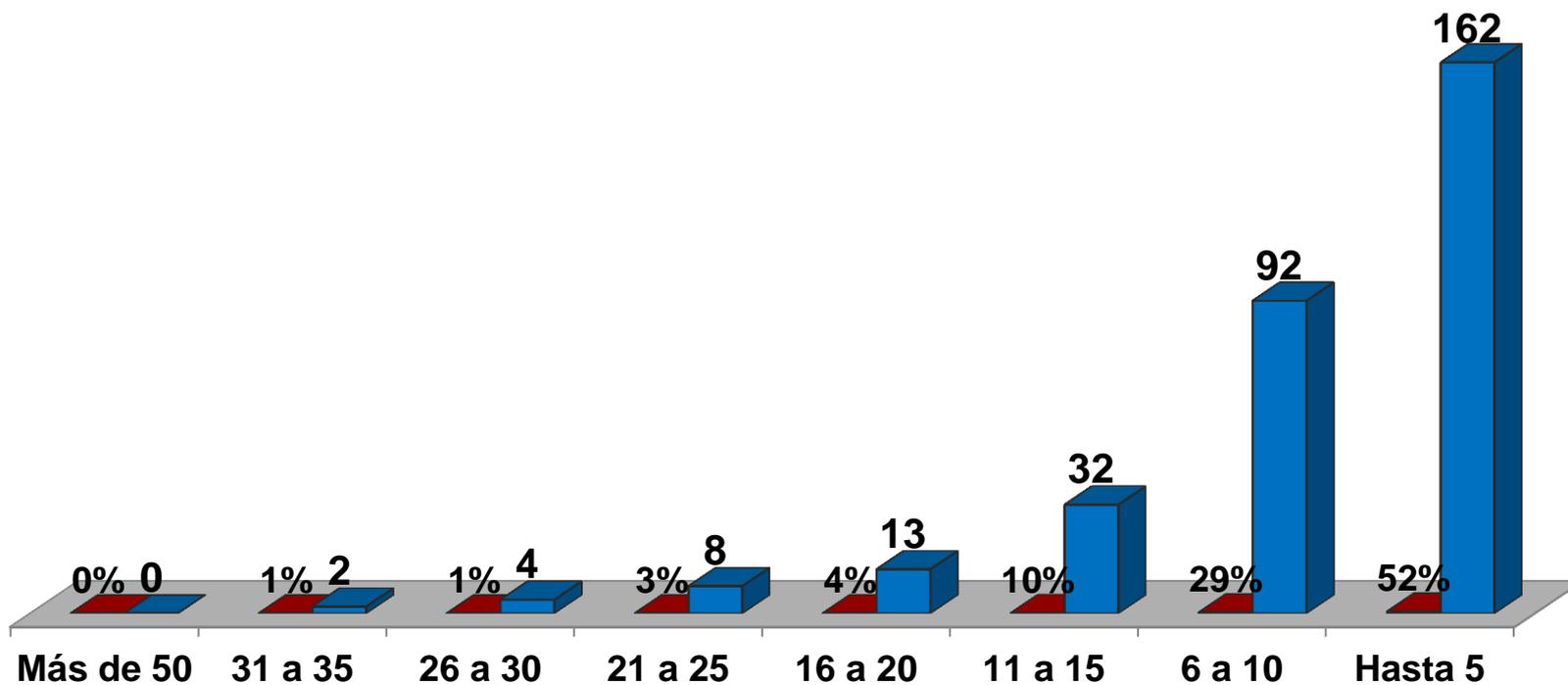
De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, el **84%** tiene un puesto Operativo u Homólogo, el **09%** tiene un puesto de Jefe de Departamento y Homólogo, el **02%** tiene un puesto de Subdirector y el **04%** tiene puesto de Enlace u Homólogo.

### Gráfica 6.- Años de trabajo en el sector privado



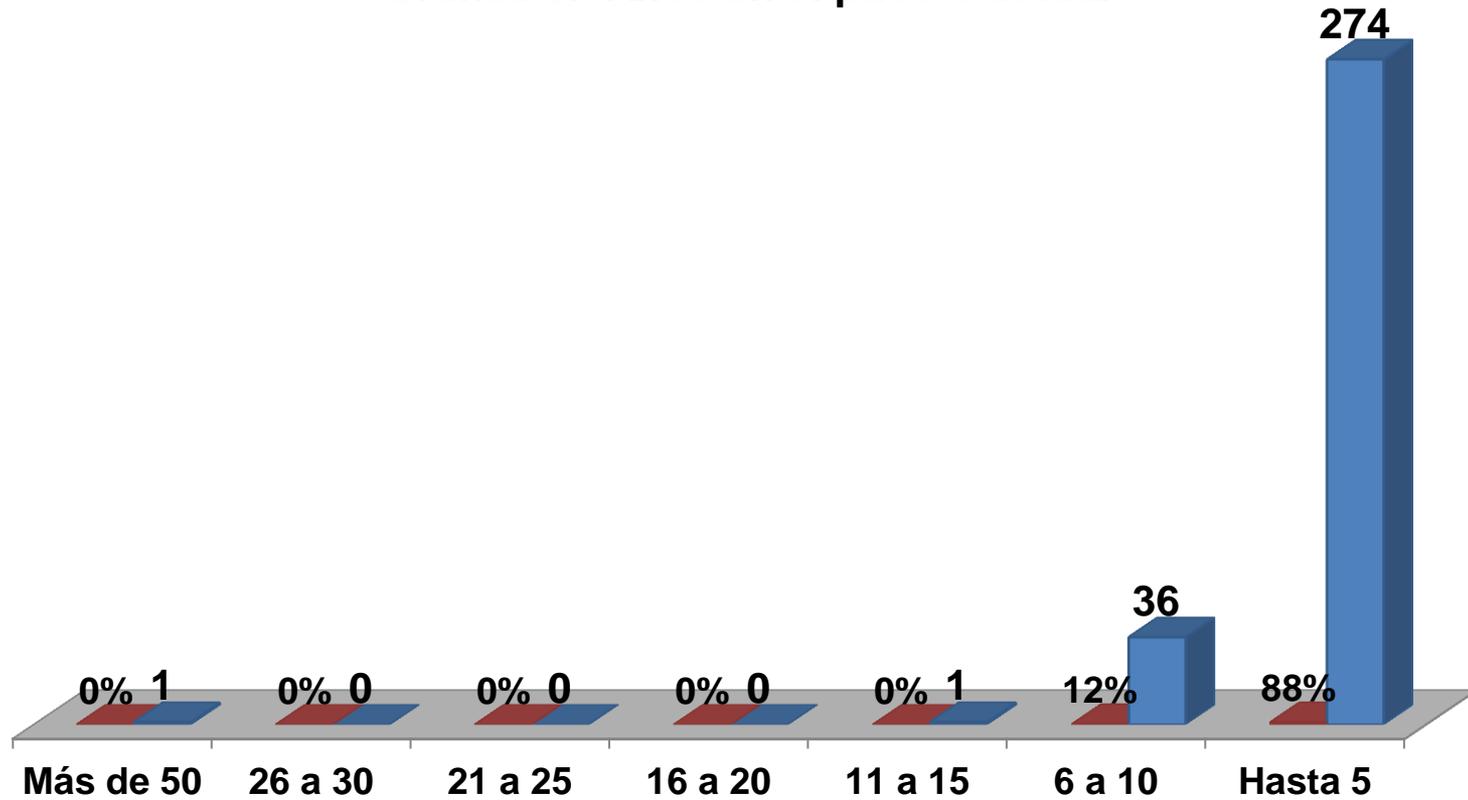
De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, el **43%** no ha trabajado en el sector privado, el **33%** ha trabajado hasta 5 años, el **14%** ha trabajado de 6 a 10 años y el **05%** de 11 a 15 años.

### Gráfica 7.- Años de trabajo en el sector público



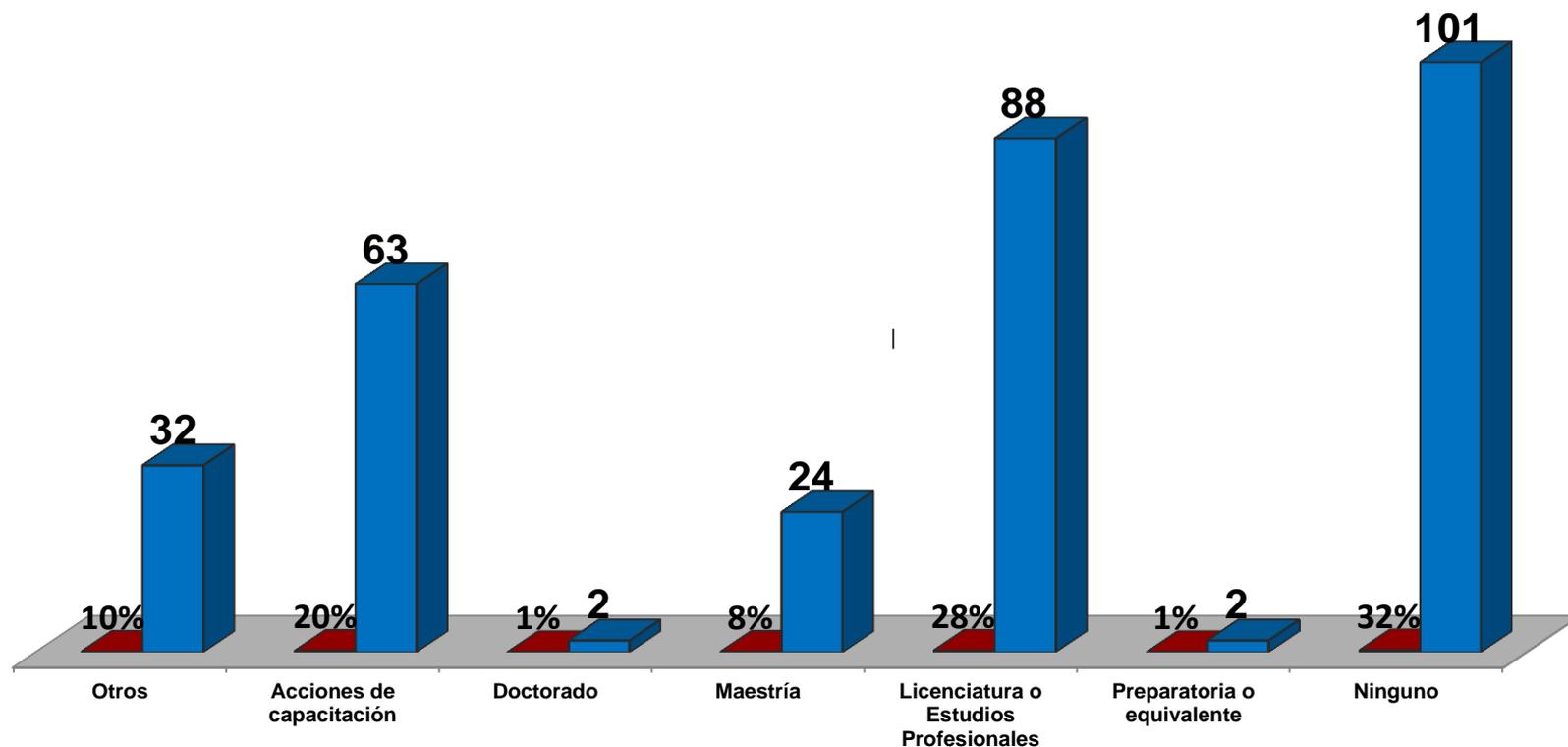
De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, el **52%** ha trabajado en el sector público hasta 5 años, el **29%** ha trabajado de 6 a 10 años, el **10%** ha trabajado de 11 a 15 años y el **04%** de 16 a 20 años.

### Gráfica 8.- Años en el puesto actual



De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, el **88%** tiene hasta 5 años en el puesto actual y el **12%** tiene de 6 a 10 años.

### Gráfica 9.- Tipo de estudios que se realizan actualmente



De las 313 personas servidoras públicas participantes en la ECCO 2017, el **20%** actualmente se está capacitando, el **28%** realiza estudios de licenciatura, el **08%** realiza estudios a nivel maestría, el **10%** realiza otros estudios y el **32%** no realiza ningún tipo de estudio.

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

| No. | FACTOR   | DESCRIPTOR   |
|-----|--|--|
| I   | <b>Reconocimiento laboral</b>                  | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el reconocimiento de su desempeño en la institución.   |
| II  | <b>Capacitación especializada y desarrollo</b> | Permite evaluar las acciones de capacitación orientadas a la actualización, desarrollo y fortalecimiento del desempeño, y en su caso, certificación, de las y los servidores públicos.                         |
| III | <b>Mejora y cambio</b>                         | Permite evaluar el grado de aceptación de las y los servidores públicos al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora.   |
| IV  | <b>Calidad y orientación al usuario(a)</b>     | Evalúa la identificación y conocimiento que tienen las y los servidores públicos de las necesidades y expectativas de los clientes, para incorporarlas a la mejora de sus actividades.                         |
| V   | <b>Equidad y género</b>                        | Evalúa el grado de cumplimiento de la institución hacia los principios, valores y disposiciones de la no discriminación y la percepción de las y los servidores públicos respecto a la práctica de la equidad. |

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

| No.  | FACTOR                                  | DESCRIPTOR  |
|------|---|---|
| VI   | <b>Comunicación</b>                     | Permite evaluar la percepción que las y los servidores públicos tienen sobre la funcionalidad, calidad y los medios de la comunicación interna en su institución para el cumplimiento de sus objetivos.   |
| VII  | <b>Disponibilidad de recursos</b>       | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre la eficacia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo.   |
| VIII | <b>Calidad de vida laboral</b>          | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre factores que inciden al interior de la institución, tales como integración, bienestar, salud, seguridad, atención y trato digno y respetuoso. |
| IX   | <b>Balance trabajo - familia</b>        | Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar.   |
| X    | <b>Colaboración y trabajo en equipo</b> | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre los mecanismos que establece la institución en sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación.        |

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

| No.  | FACTOR   | DESCRIPTOR   |
|------|--|--|
| XI   | <b>Liderazgo y participación</b>               | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el liderazgo del jefe(a), fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad.   |
| XII  | <b>Identidad con la Institución y valores</b>  | Permite evaluar la autoestima de las y los servidores públicos, su percepción del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales.            |
| XIII | <b>Transparencia y Combate a la corrupción</b> | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.                         |
| XIV  | <b>Enfoque a resultados y productividad</b>    | Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles. |
| XV   | <b>Normatividad y procesos</b>                 | Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.                                 |

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

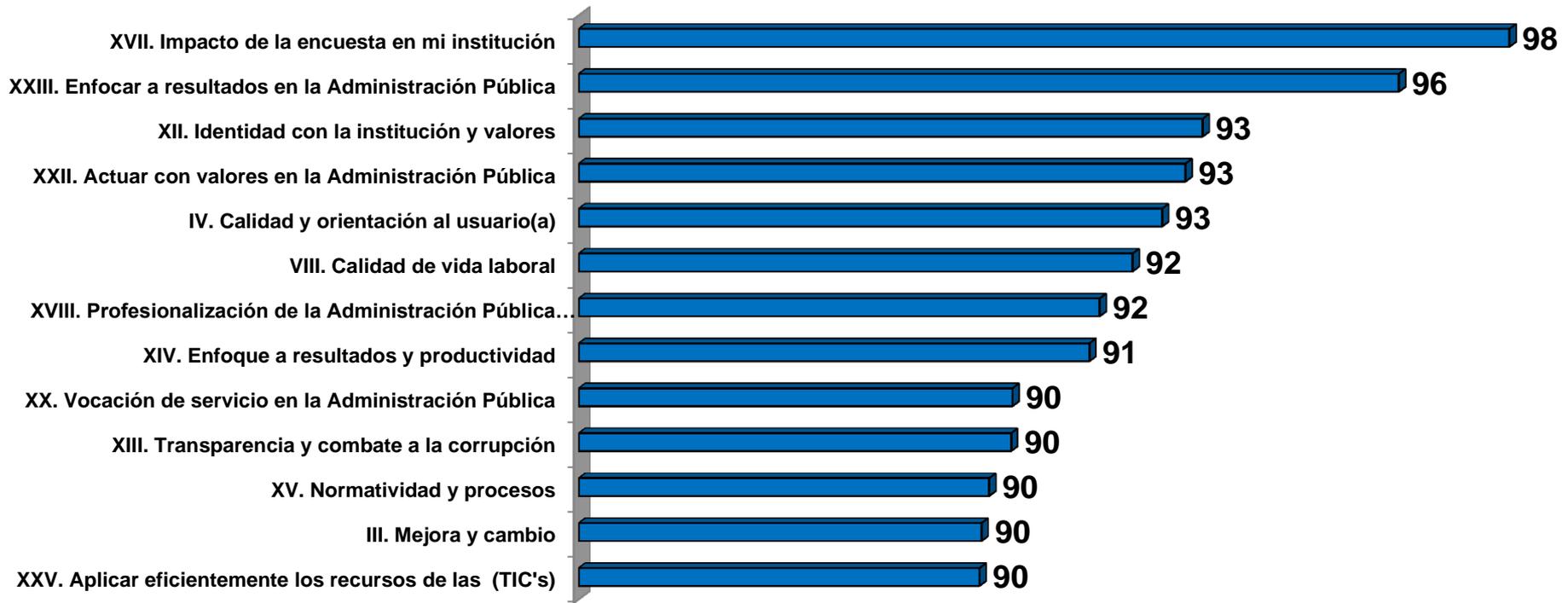
| No.   | FACTOR   | DESCRIPTOR   |
|-------|--|--|
| XVI   | <b>Servicio Profesional de Carrera</b>                         | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos de carrera sobre el cumplimiento del Servicio Profesional de Carrera en su institución.  |
| XVII  | <b>Impacto de la encuesta en mi institución</b>                | Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo su institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta de clima y cultura organizacional y promueve acciones de mejora.  |
| XVIII | <b>Profesionalización de la Administración Pública Federal</b> | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el proceso de su crecimiento profesional y compromiso a fin de alcanzar su máximo potencial, y sobre las condiciones institucionales necesarias.   |
| XIX   | <b>Estrés laboral</b>  | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre situaciones que pueden provocar la saturación física o mental del trabajador(a), generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a su entorno, a su productividad y a su propio desarrollo personal. |
| XX    | <b>Vocación de servicio en la Administración Pública</b>       | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.  |
| XXI   | <b>Construir relaciones en la Administración Pública</b>       | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su colaboración, comunicación, integración y negociación en su institución, para construir vínculos que generen valor a su gestión.  |

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

| No.   | FACTOR  | DESCRIPTOR  |
|-------|---|---|
| XXII  | <b>Actuar con valores en la Administración Pública</b>  | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su actuar con integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.   |
| XXIII | <b>Enfocar a resultados en la Administración Pública</b>  | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre la atención de problemas, propuestas de solución y toma de decisiones, para el logro de los objetivos institucionales.  |
| XXIV  | <b>Impulsar el cambio en la Administración Pública</b>  | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre impulsar el cambio, la creatividad y la innovación, de las técnicas, métodos y procesos que mejoren los productos y/o servicios que se ofrecen en su institución.   |
| XXV   | <b>Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)</b> | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores de Audio y Video, E-Mail, Nube, Bases de Datos, Redes, Web, Podcast, etc.) |
| XXVI  | <b>Liderar permanentemente la Administración Pública</b>  | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre diferentes comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes y mandos superiores.  |
| XXVII | <b>Igualdad y No Discriminación</b>   | Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo, ya que influye en el desempeño laboral y desarrollo profesional.  |

# RESULTADOS DE LOS FACTORES QUE SE EJERCEN EN EL HRAEI

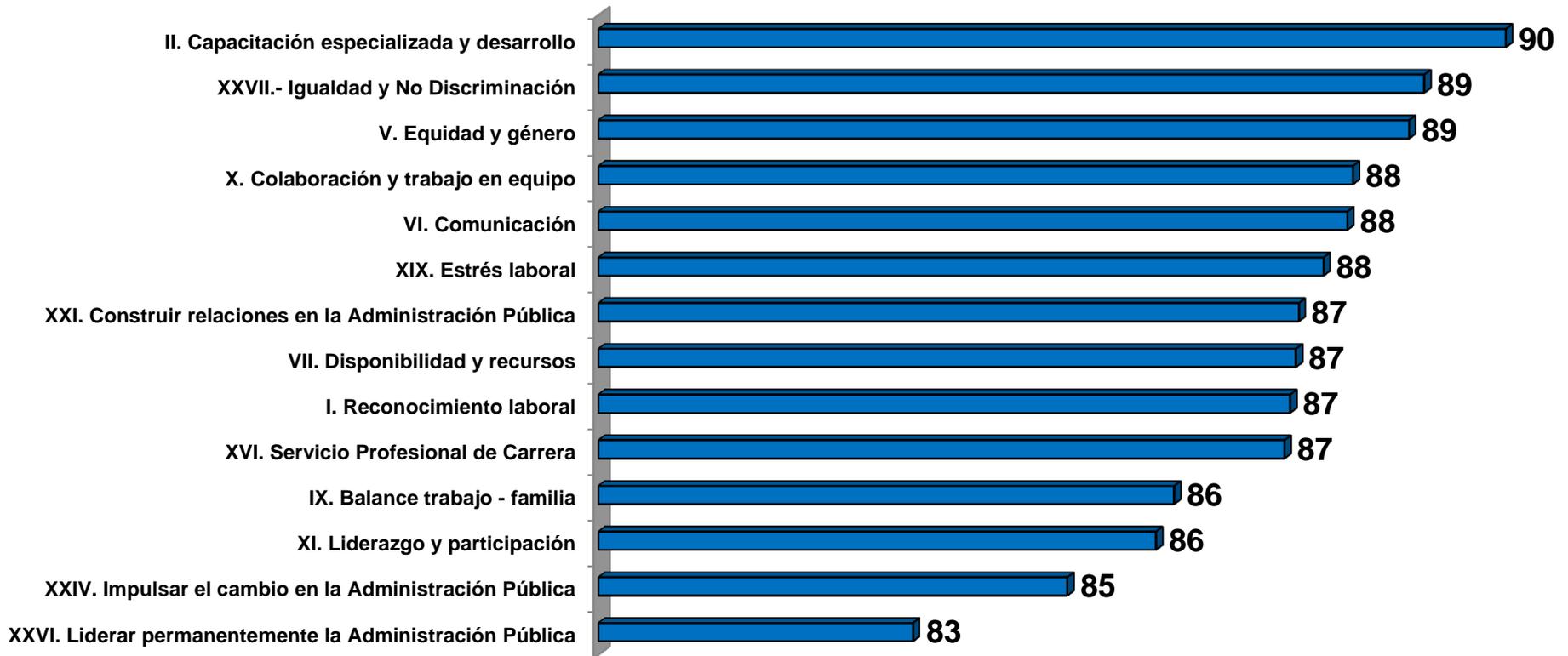
## Gráfica 10.- Promedio de satisfacción por Factor



Calificación en escala de 100 puntos.

# RESULTADOS DE LOS FACTORES QUE SE EJERCEN EN EL HRAEI

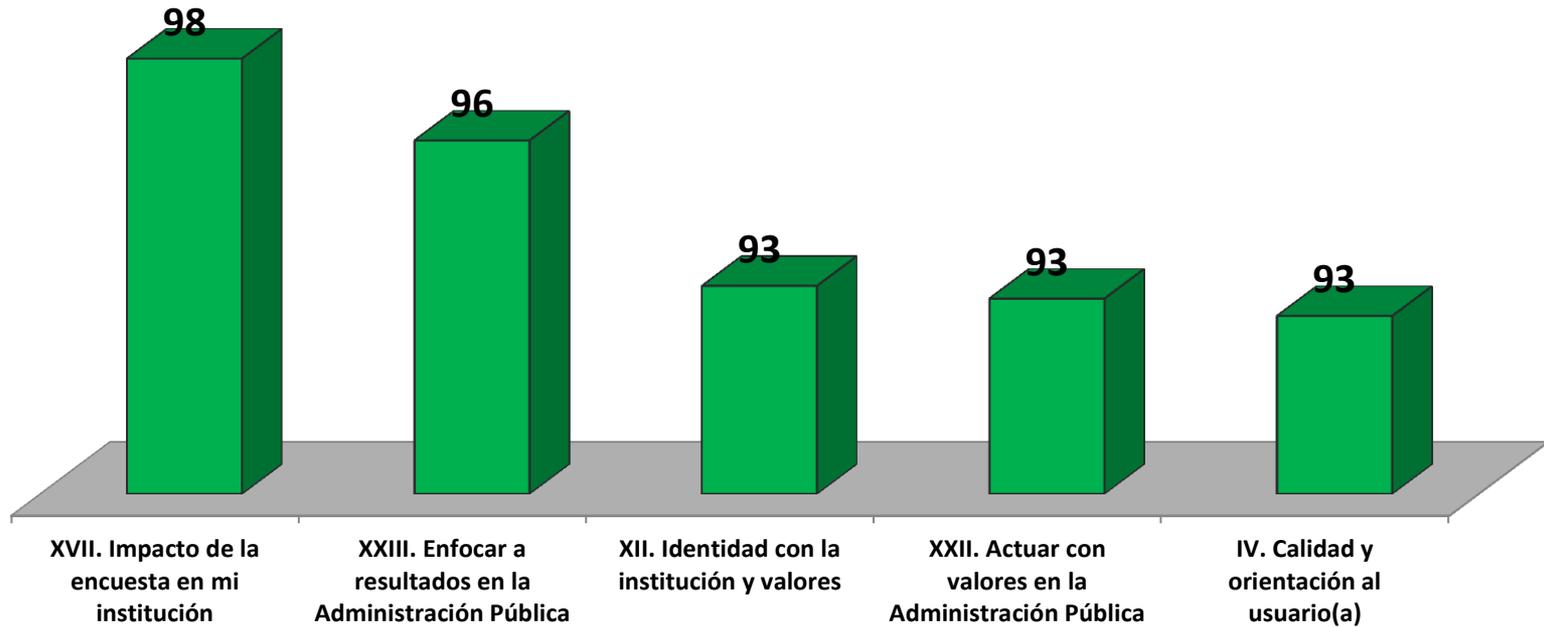
## Gráfica 11.- Promedio de satisfacción por Factor



Calificación en escala de 100 puntos.

# FACTORES MEJOR CALIFICADOS

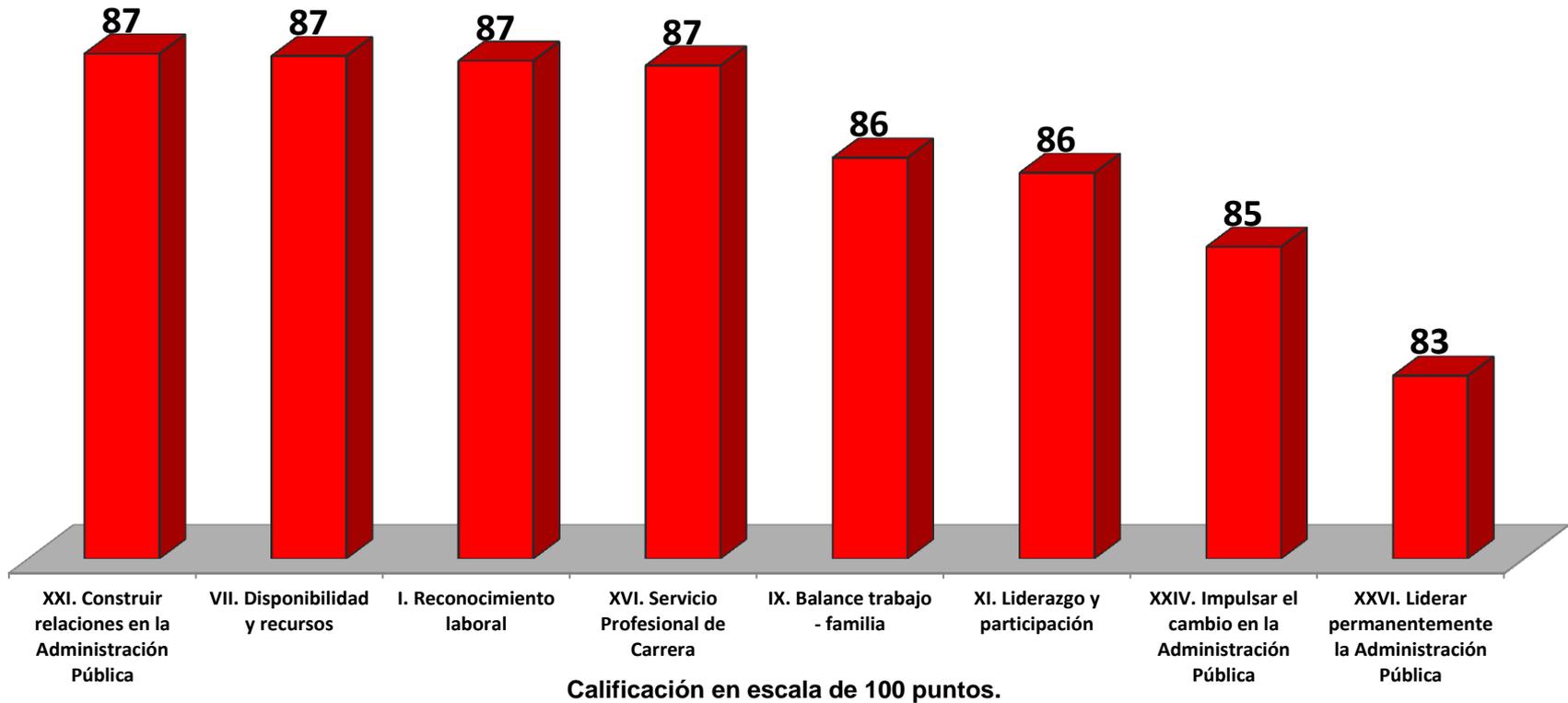
Gráfica 12.- Promedio de factores mejor calificados



Calificación en escala de 100 puntos.

# FACTORES MENOS CALIFICADOS

Gráfica 13.-Promedio de factores menos calificados



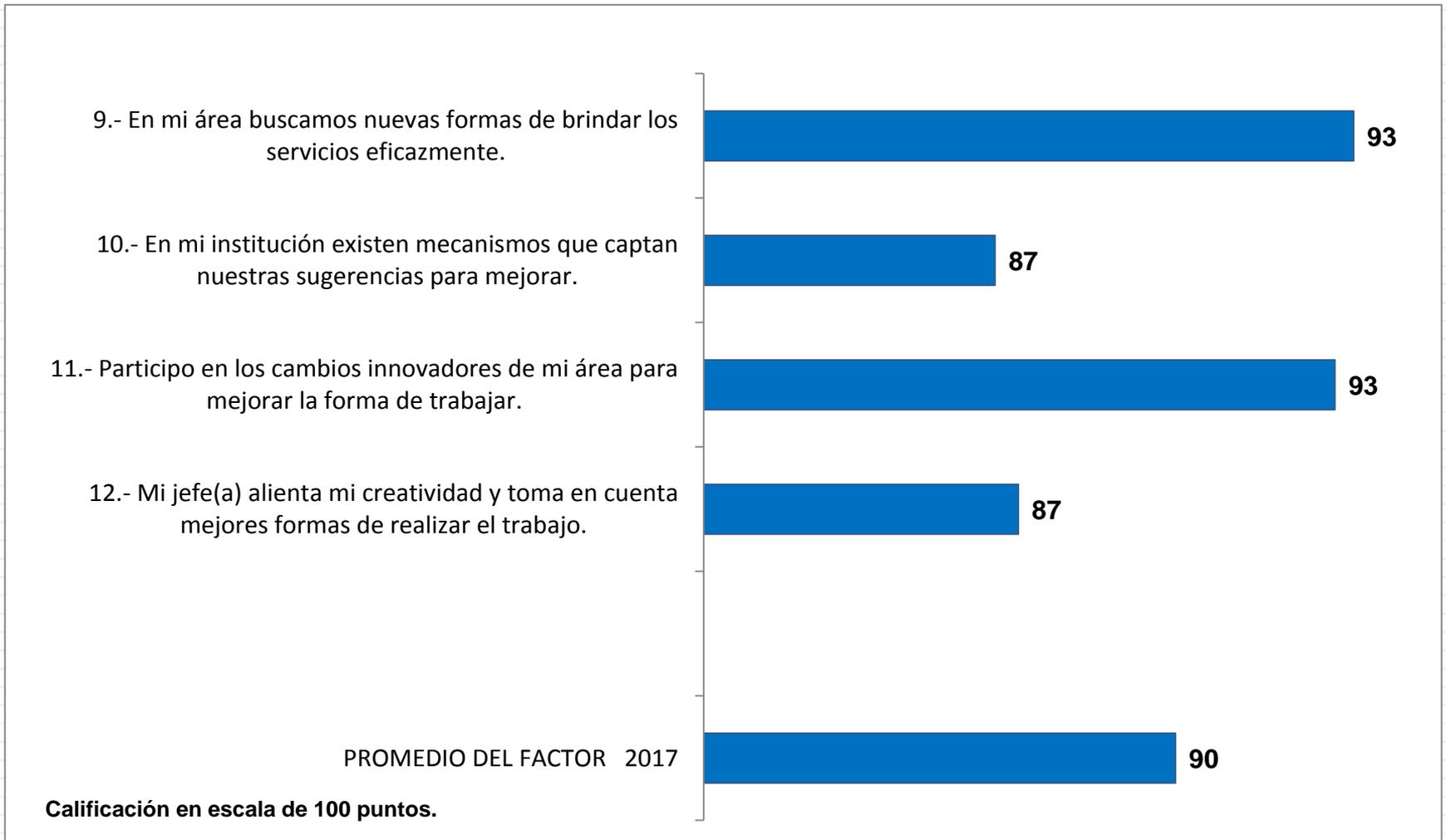
## Gráfica 14.- Factor I “Reconocimiento Laboral”



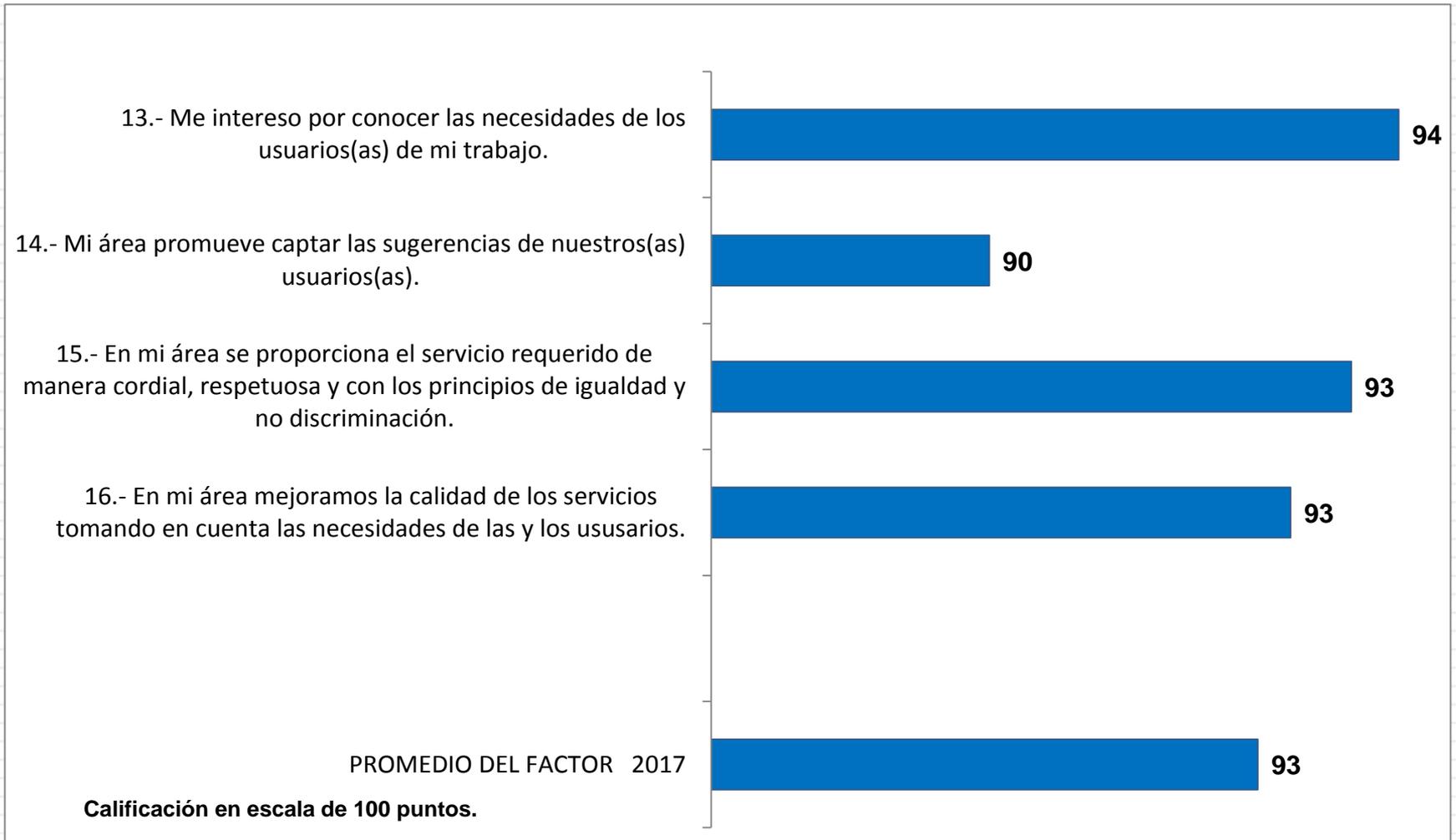
## Gráfica 15.- Factor II “Capacitación especializada y desarrollo”



## Gráfica 16.- Factor III “Mejora y cambio”



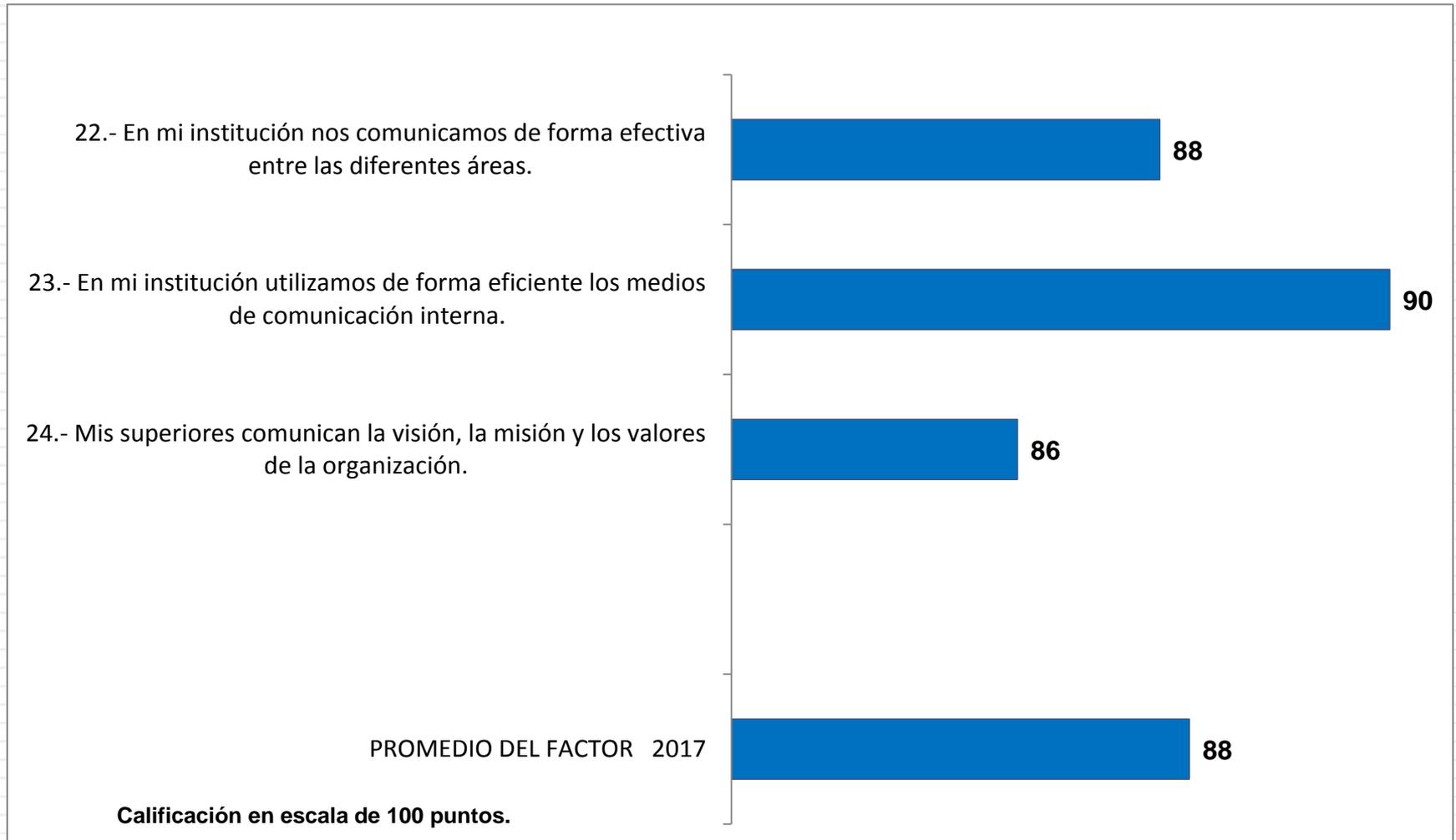
## Gráfica 17.- Factor IV “Calidad y orientación al usuario”



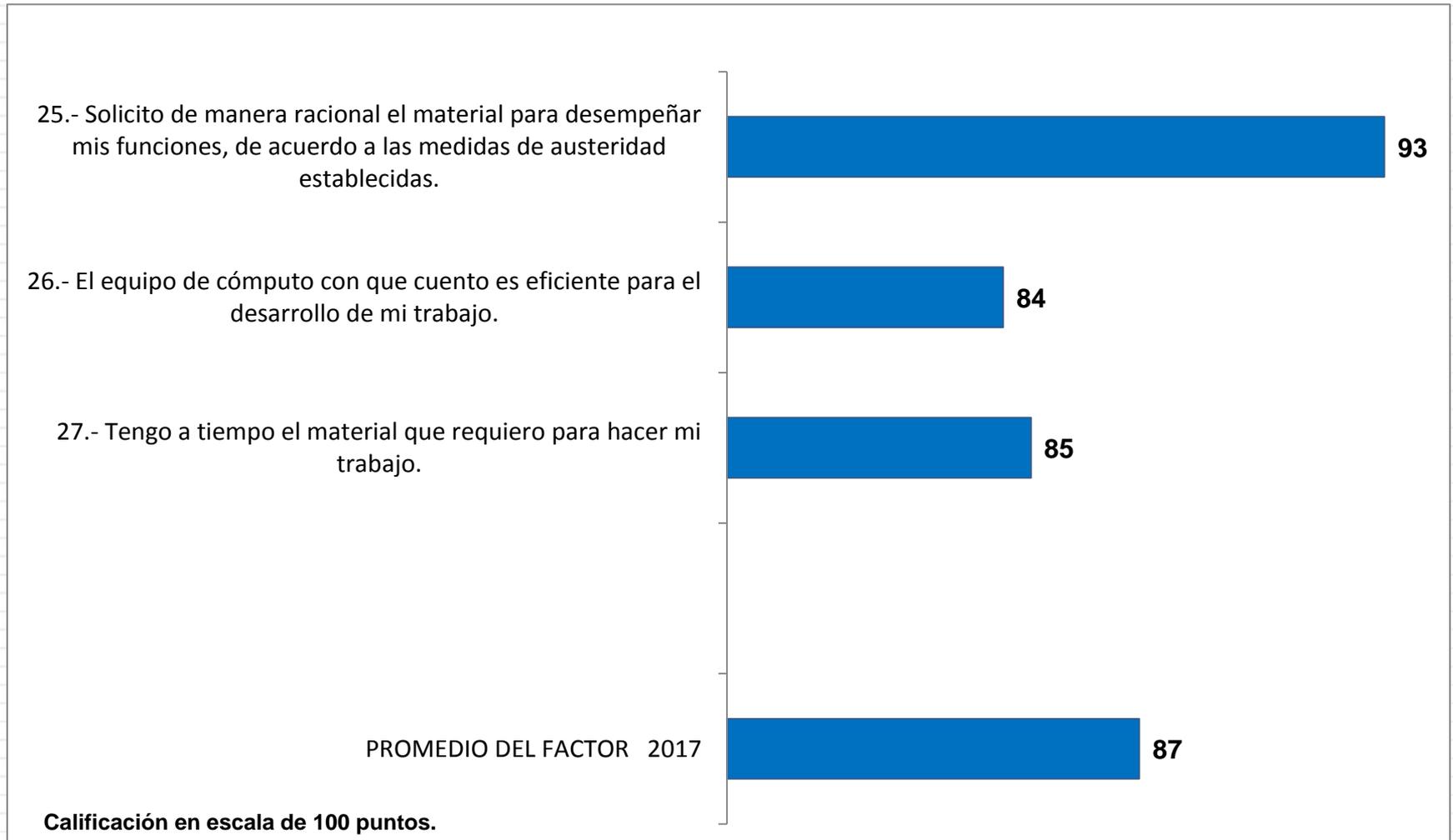
## Gráfica 18.- Factor V “Equidad y género”



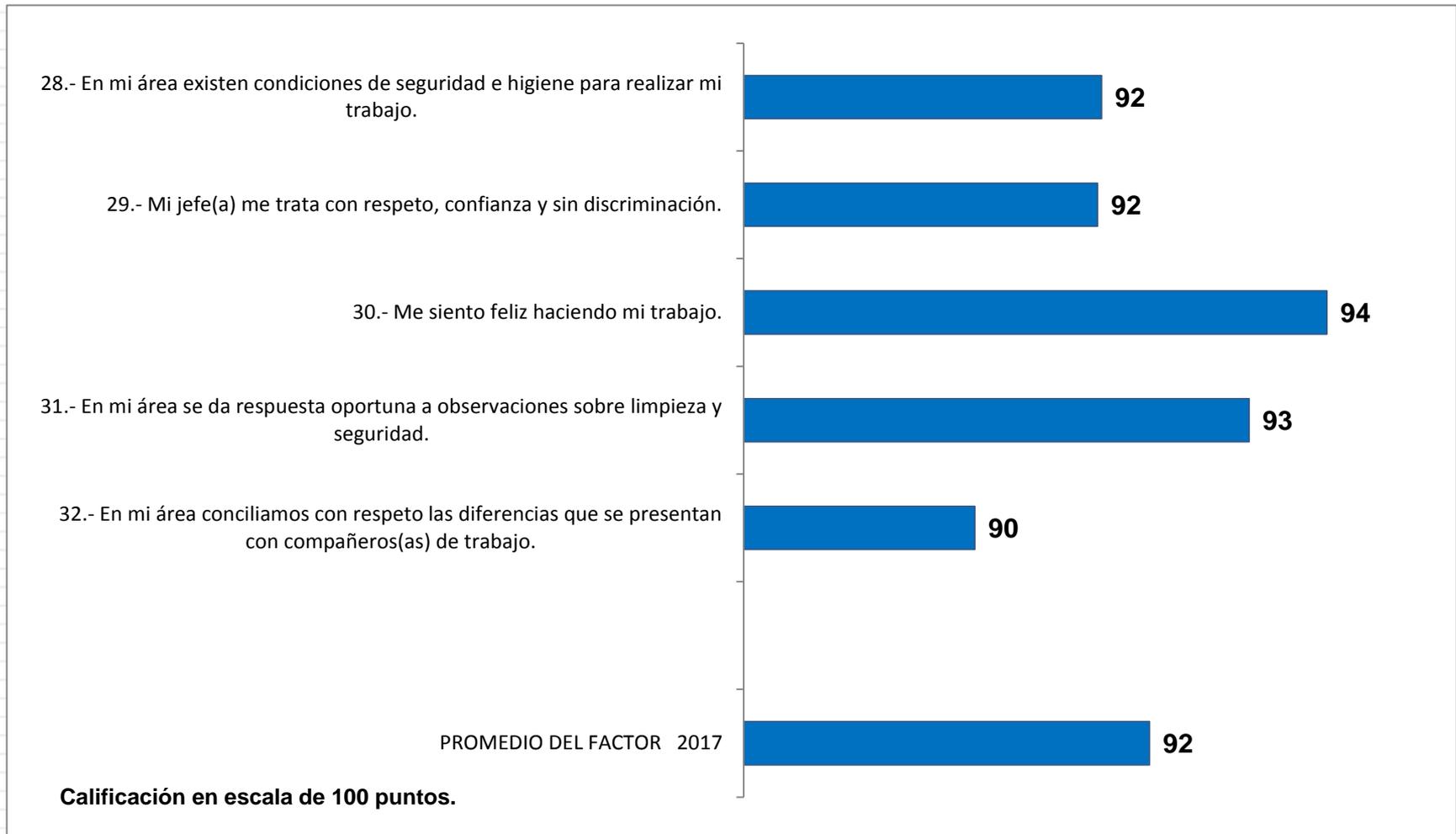
## Gráfica 19.- Factor VI “Comunicación”



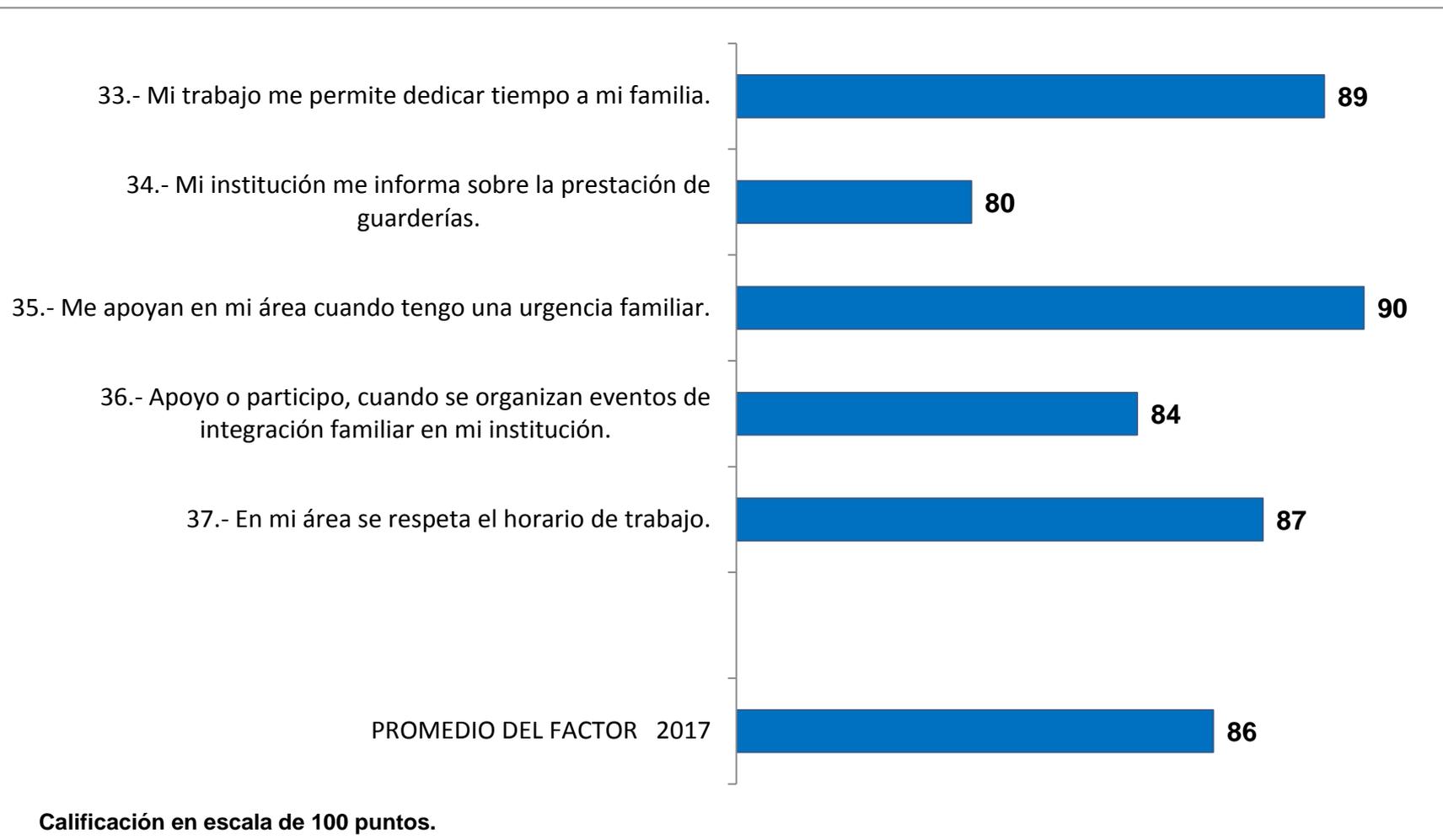
## Gráfica 20.- Factor VII “Disponibilidad de recursos”



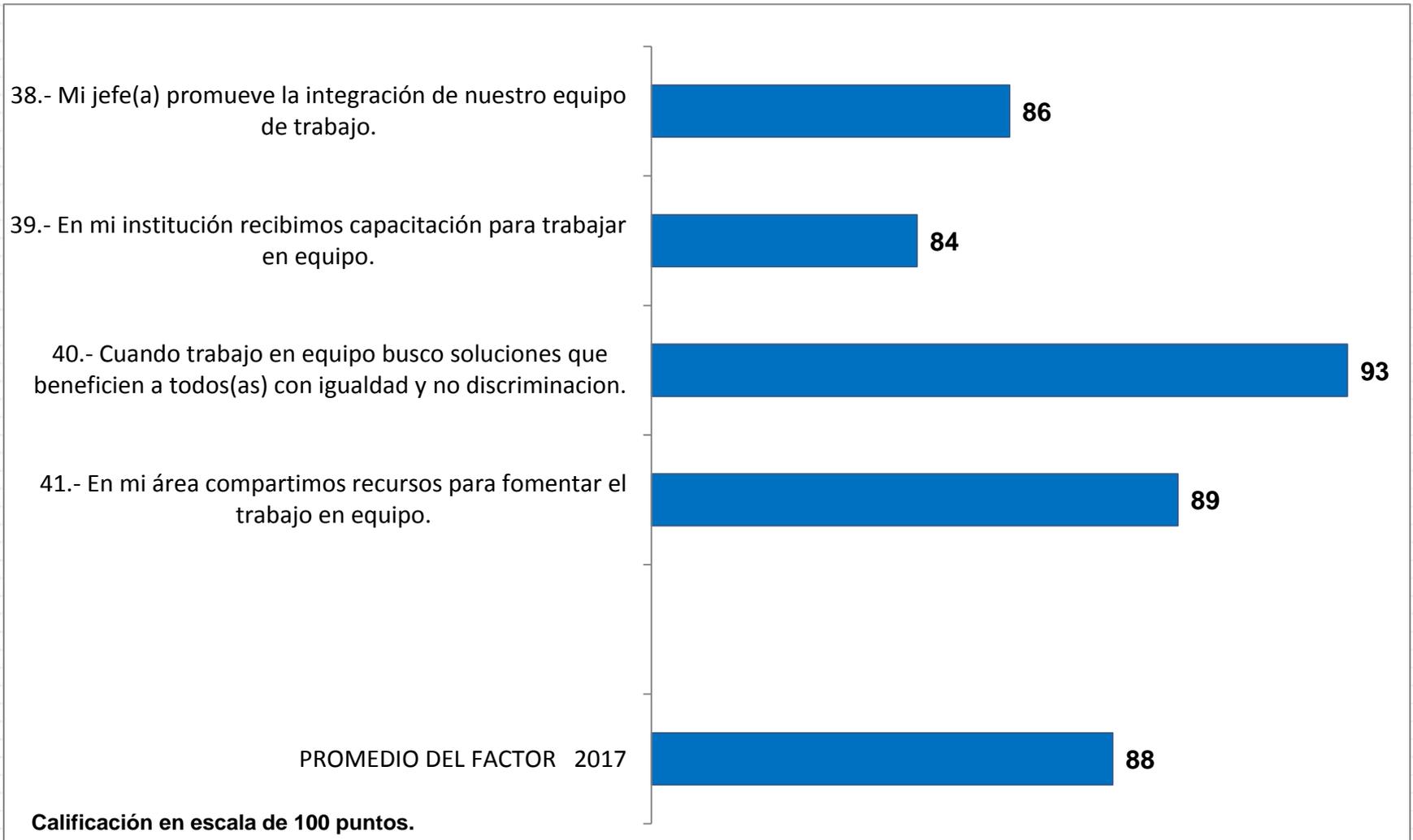
## Gráfica 21.- Factor VIII “Calidad de vida laboral”



## Gráfica 22.- Factor IX “Balance trabajo - familia”



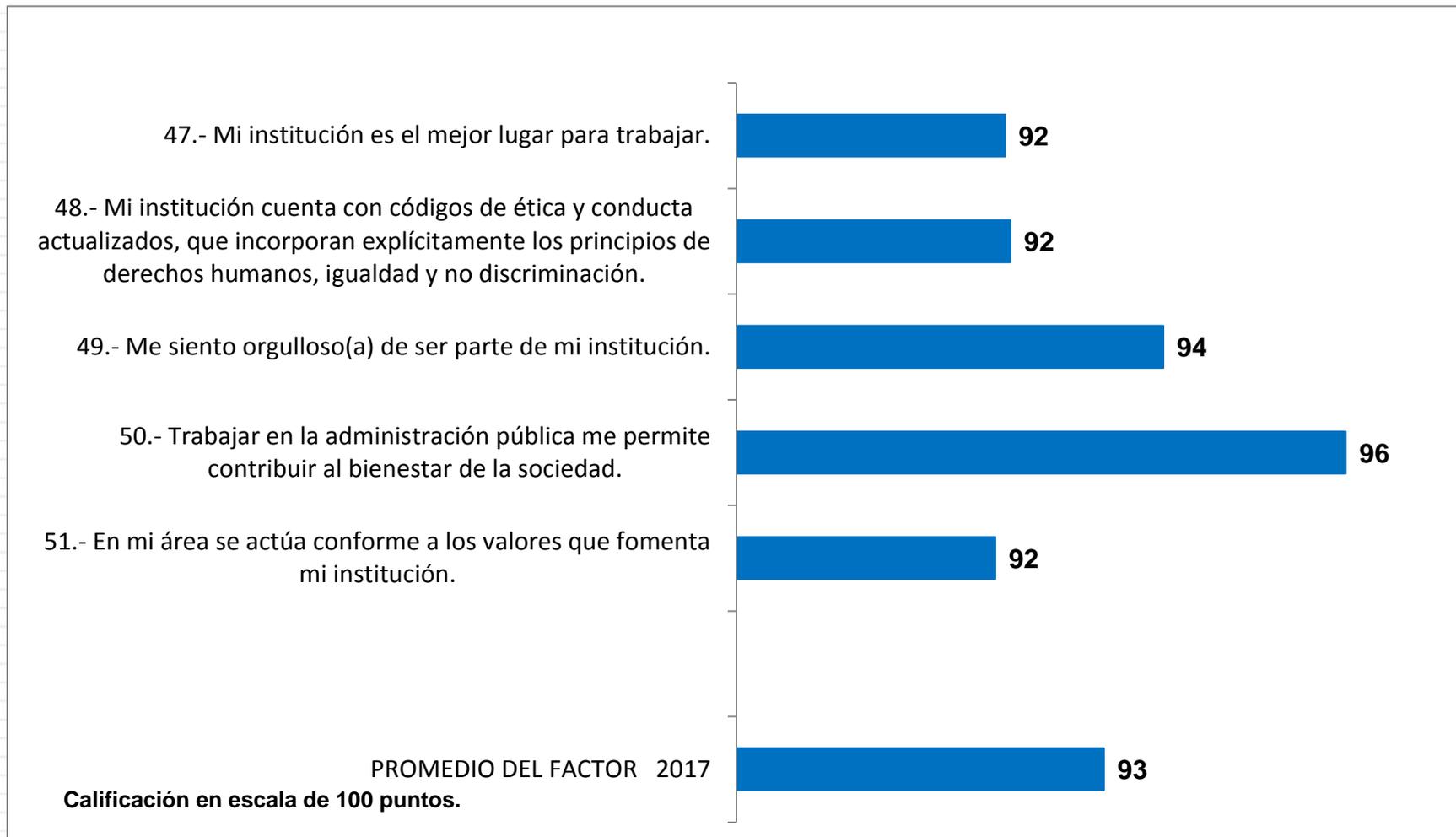
## Gráfica 23.- Valor X “Colaboración y trabajo en equipo”



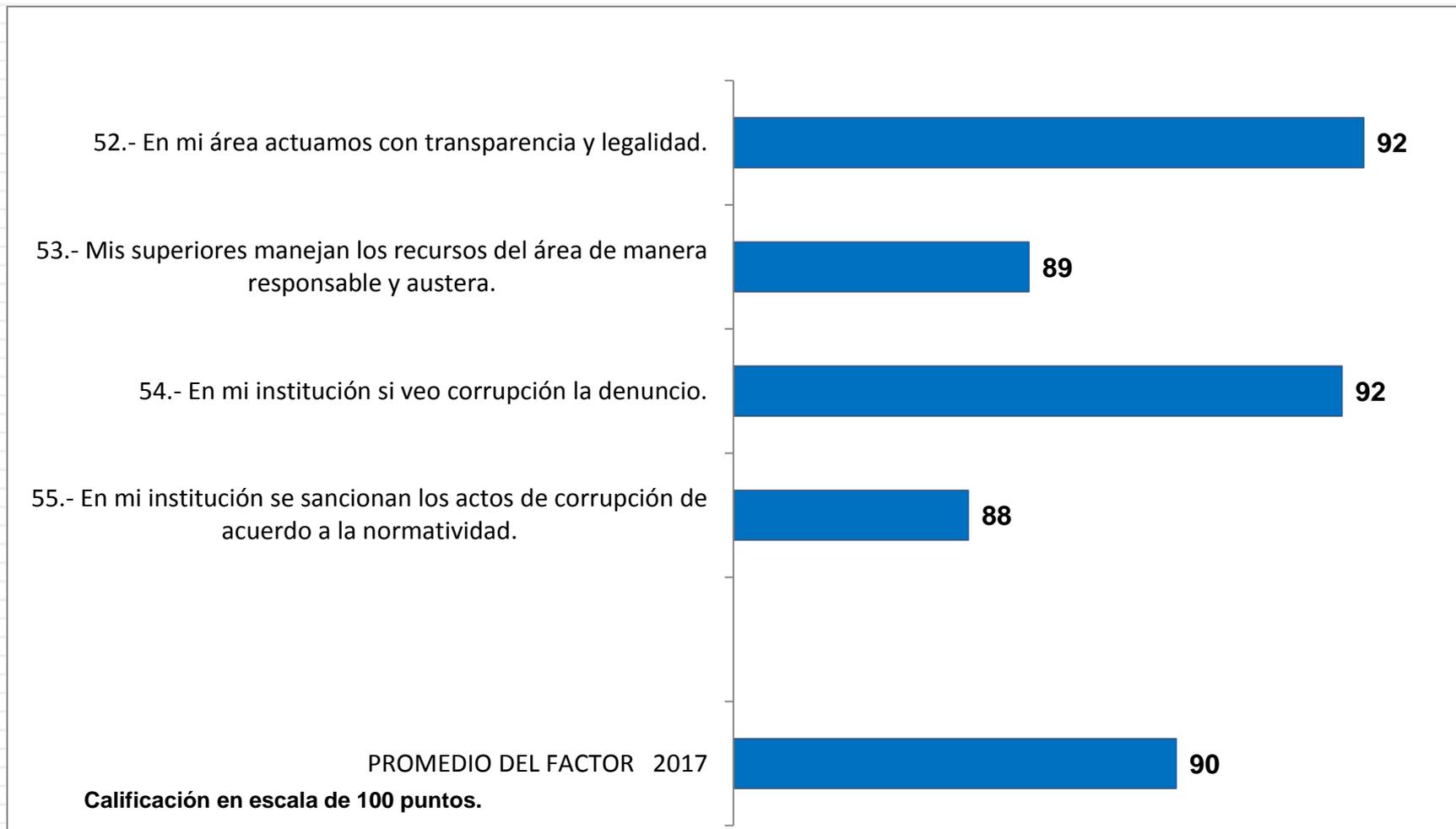
## Gráfica 24.- Factor XI “Liderazgo y participación”



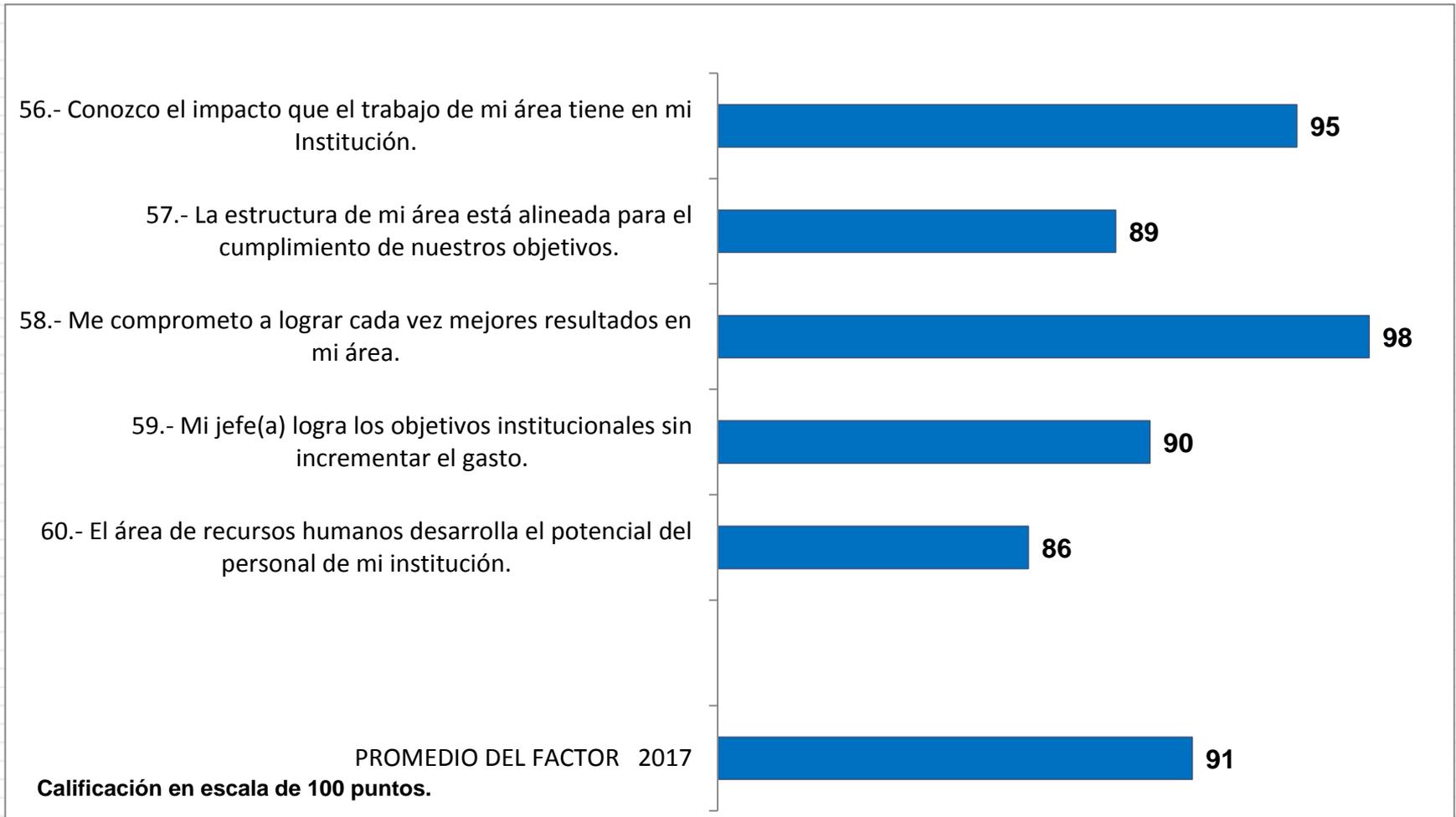
## Gráfica 25.- Factor XII “Identidad con la Institución y valores”



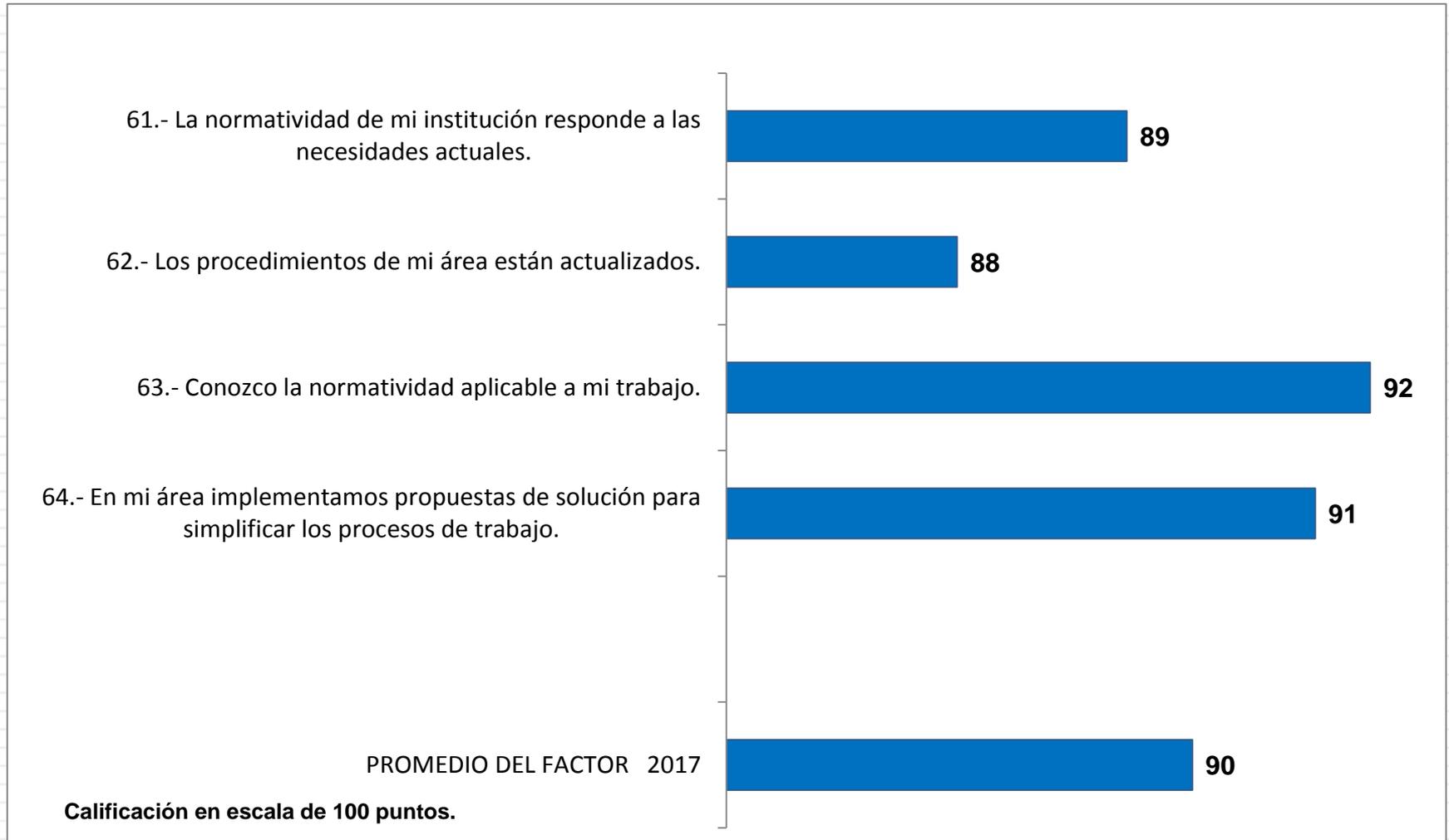
## Gráfica 26.- Factor XIII “Transparencia y Combate a la corrupción”



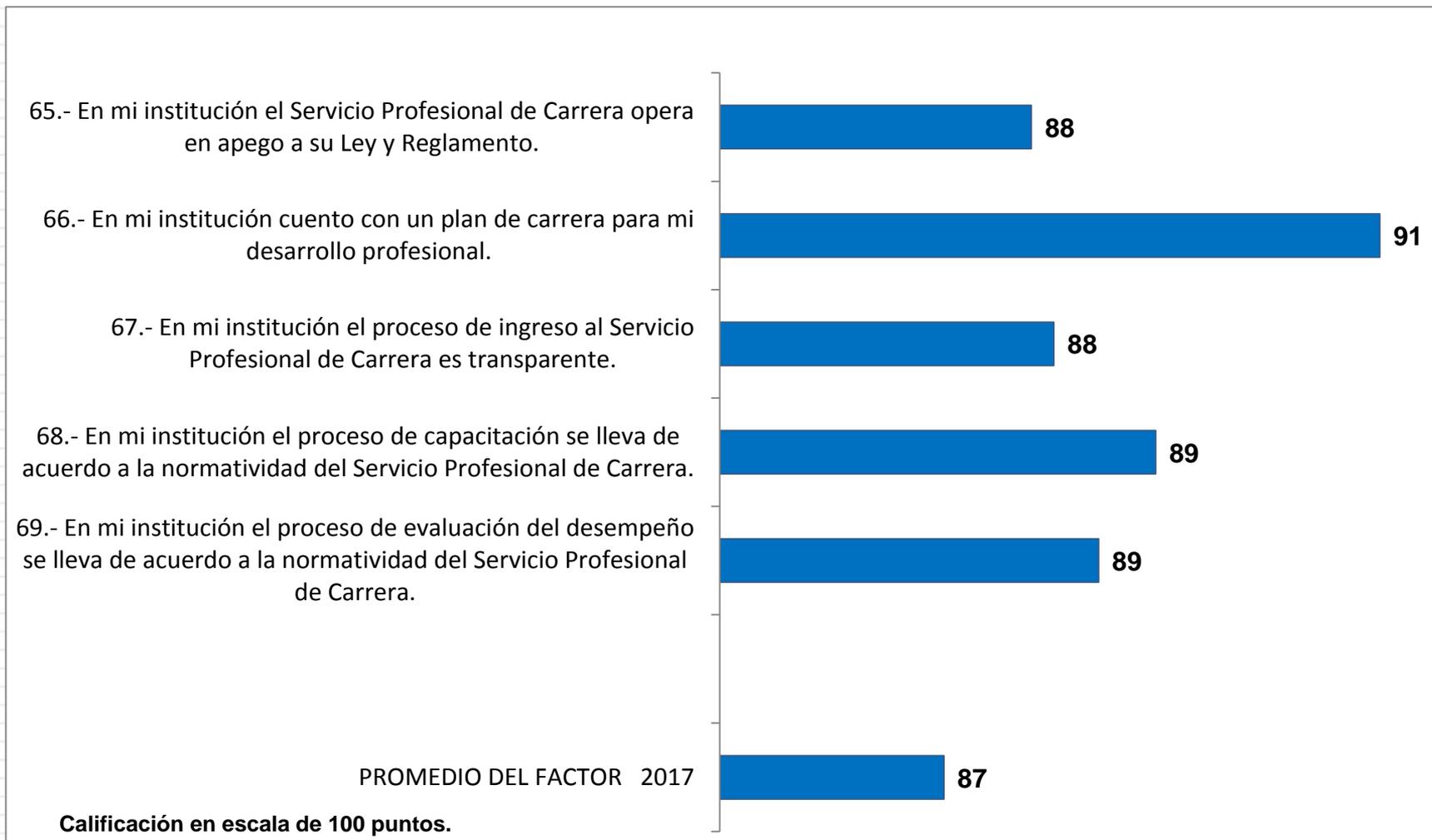
## Gráfica 27.- Factor XIV “Enfoque a resultados y productividad”



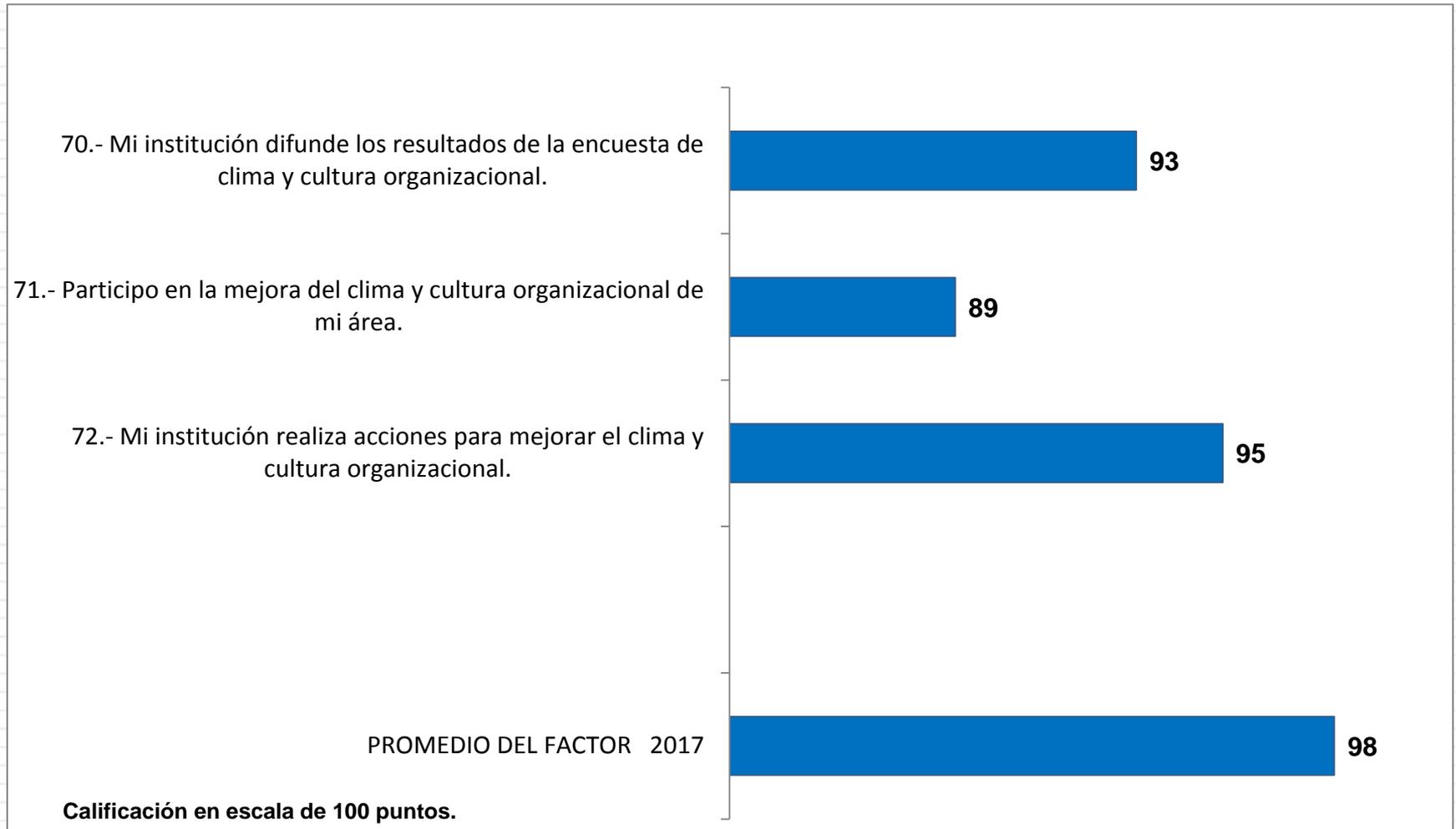
## Gráfica 28.- Factor XV “Normatividad y procesos”



## Gráfica 29.- Factor XVI “Servicio Profesional de Carrera ”



## Gráfica 30.- Factor XVII “Impacto de la encuesta en mi institución”



## Gráfica 31.- Factor XIII “Profesionalización de la Administración Pública Federal”

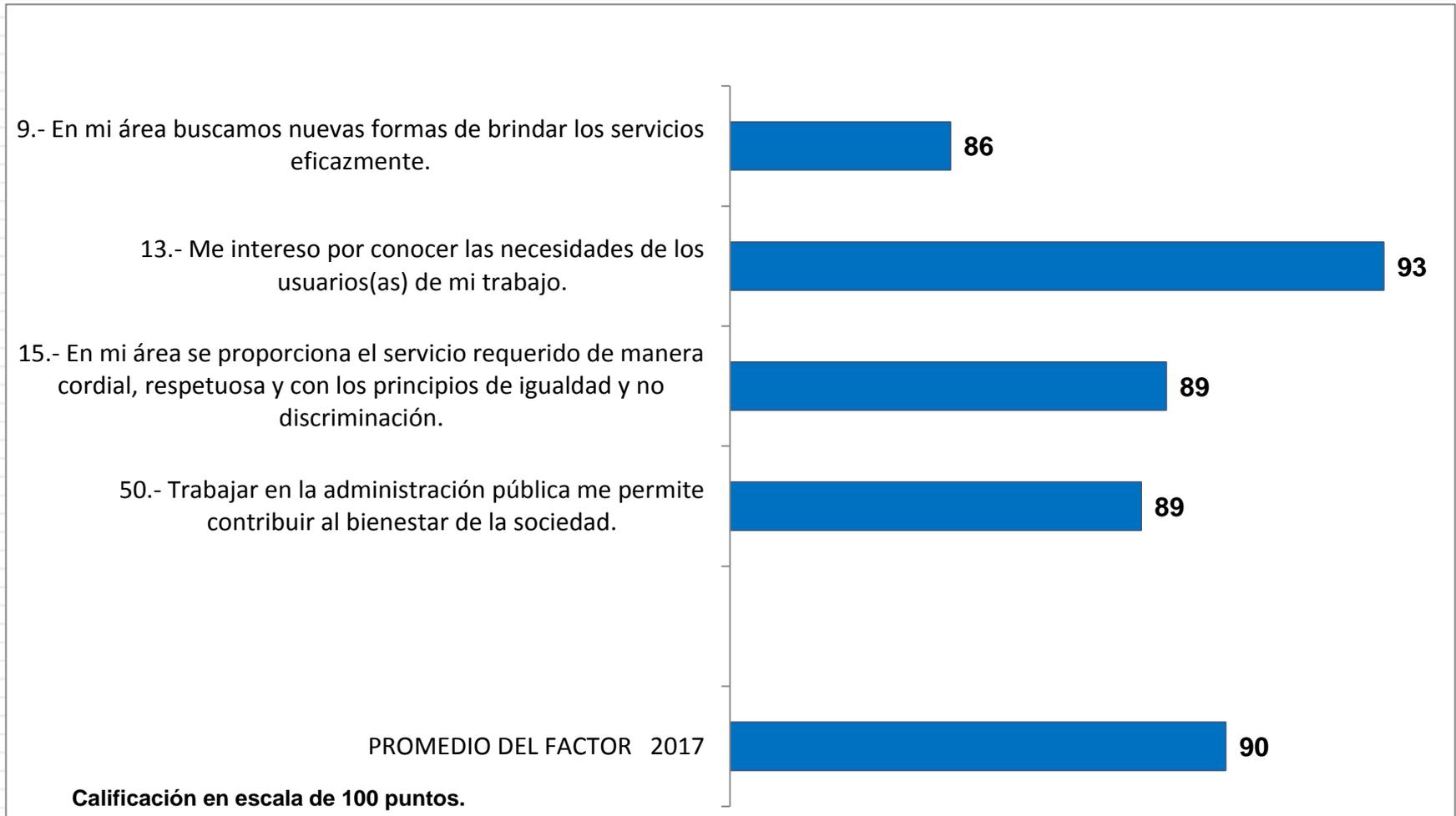


## Gráfica 32.- Factor XIX “Estrés laboral”

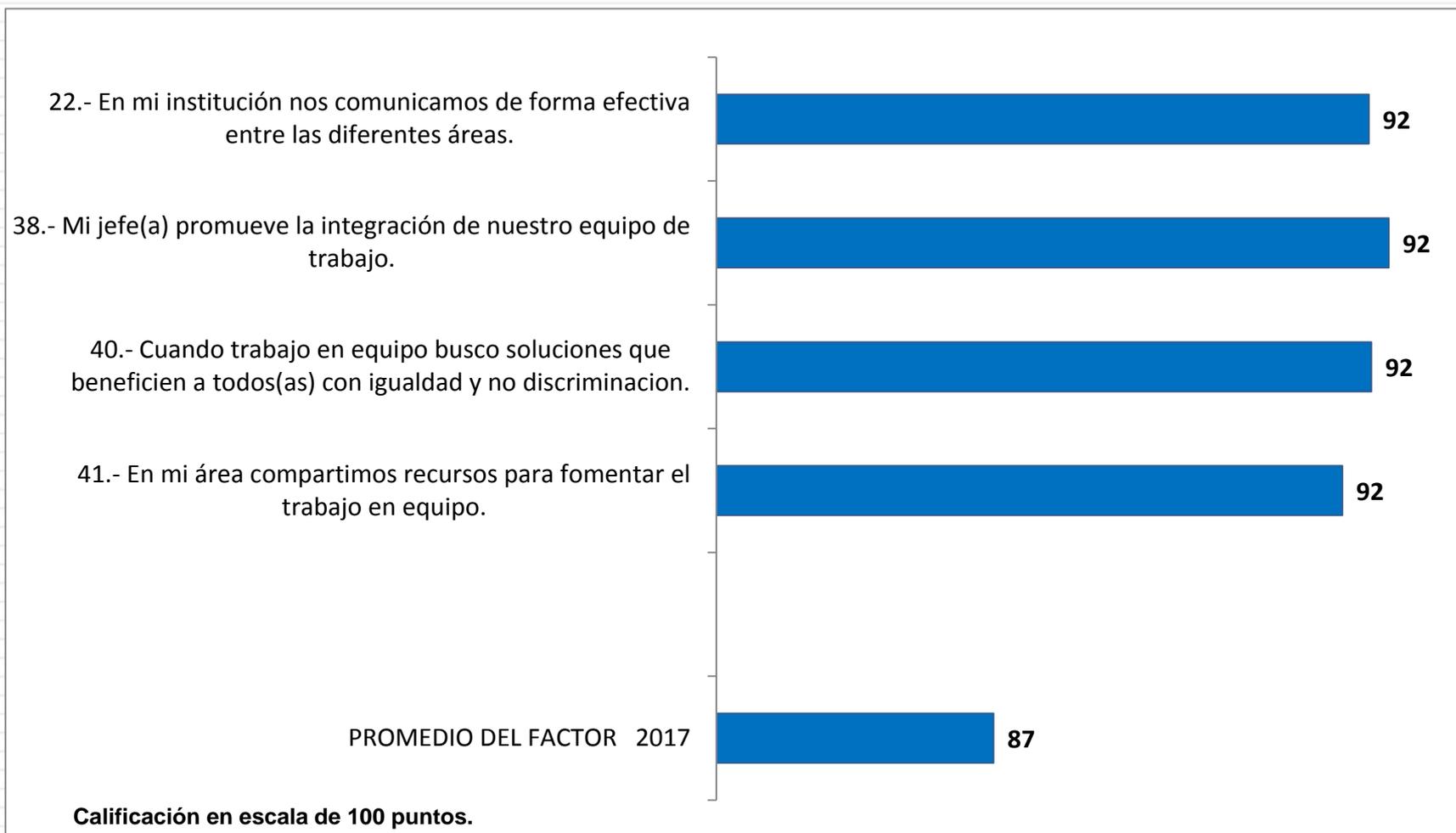


Calificación en escala de 100 puntos.

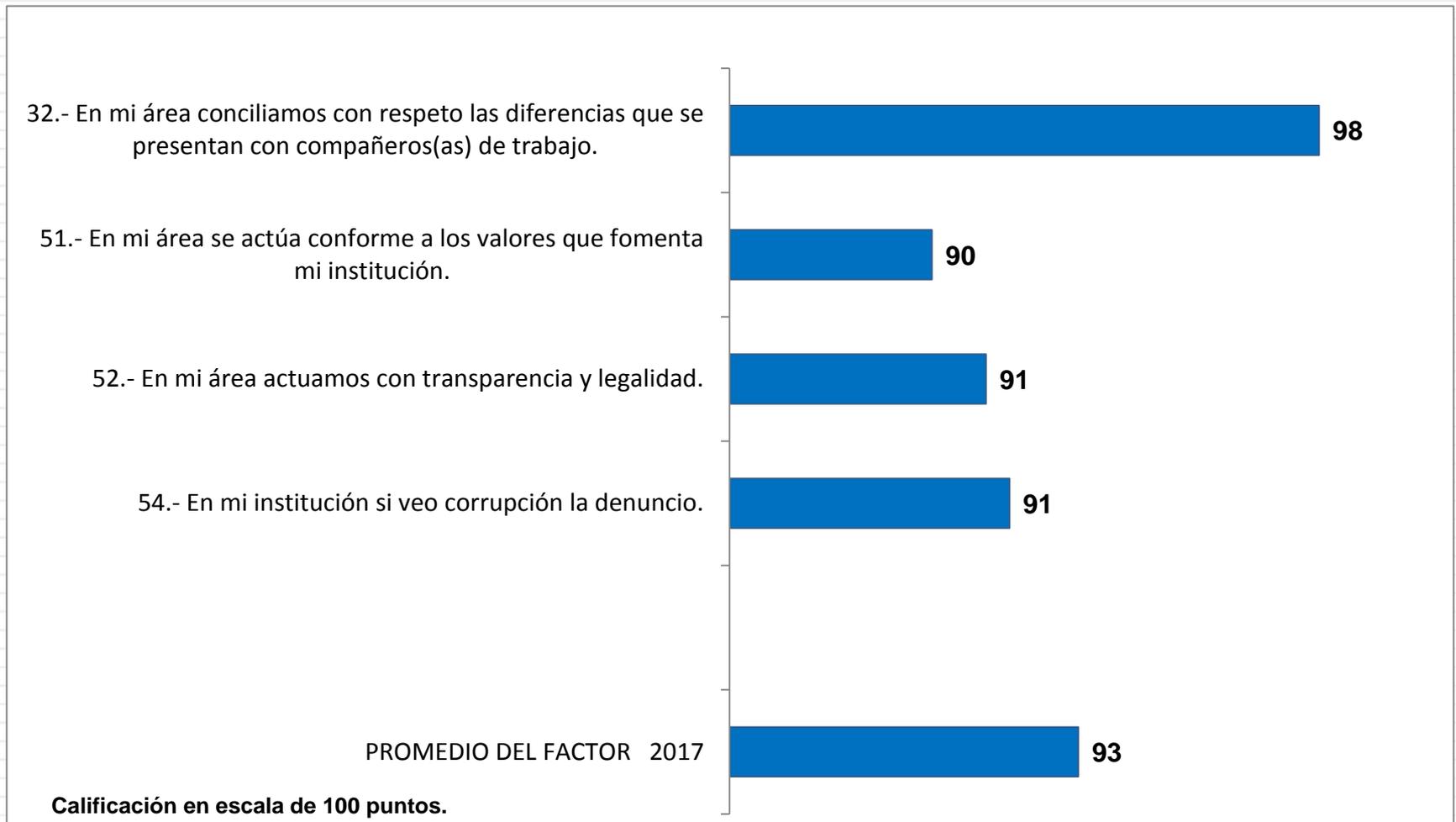
### Gráfica 33.- Factor XX “Vocación de servicio en la Administración Pública”



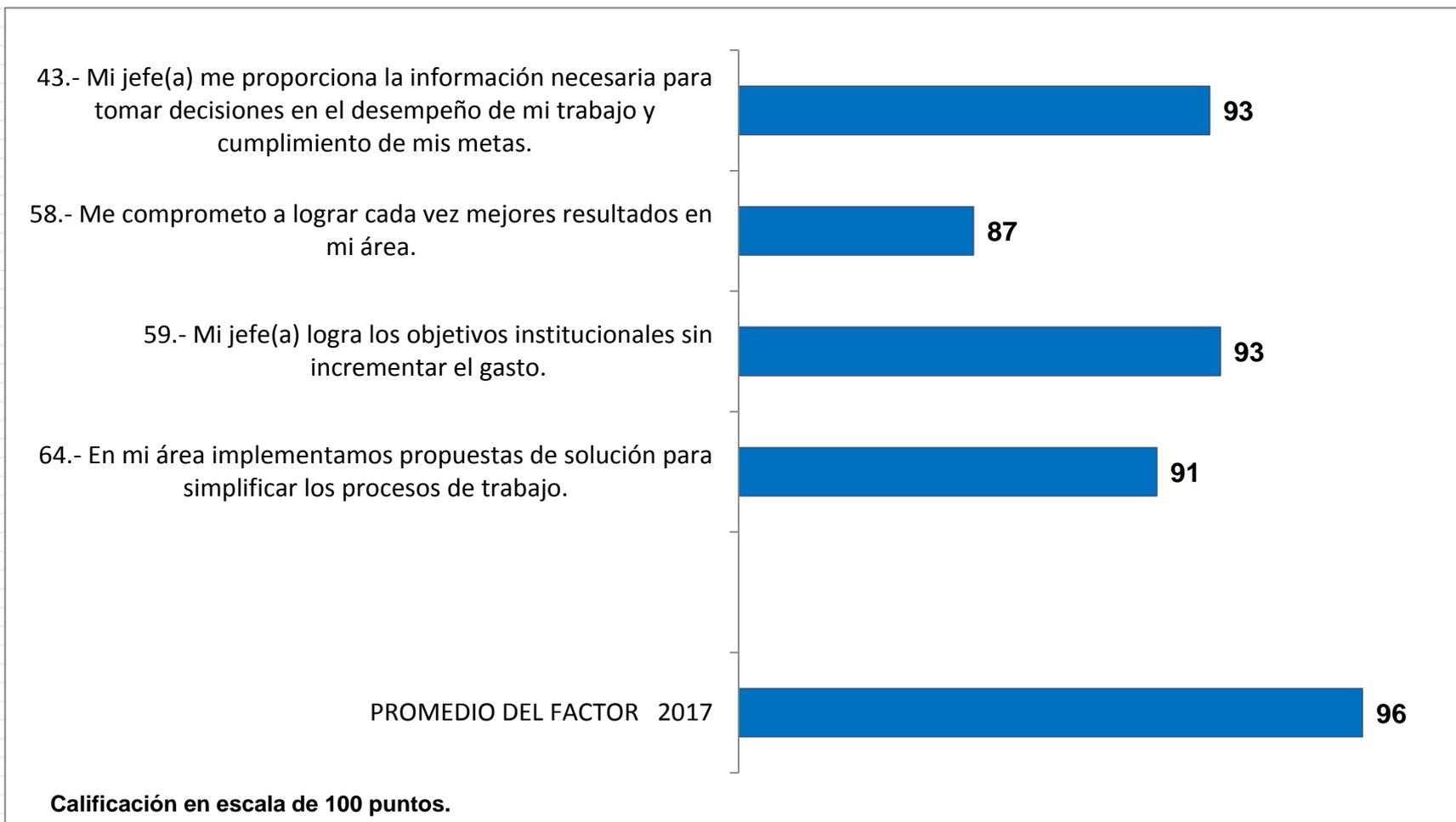
## Gráfica 34.- Factor XXI “Construir relaciones en la Administración Pública”



## Gráfica 35.- Factor XXII “Actuar con valores en la Administración Pública”



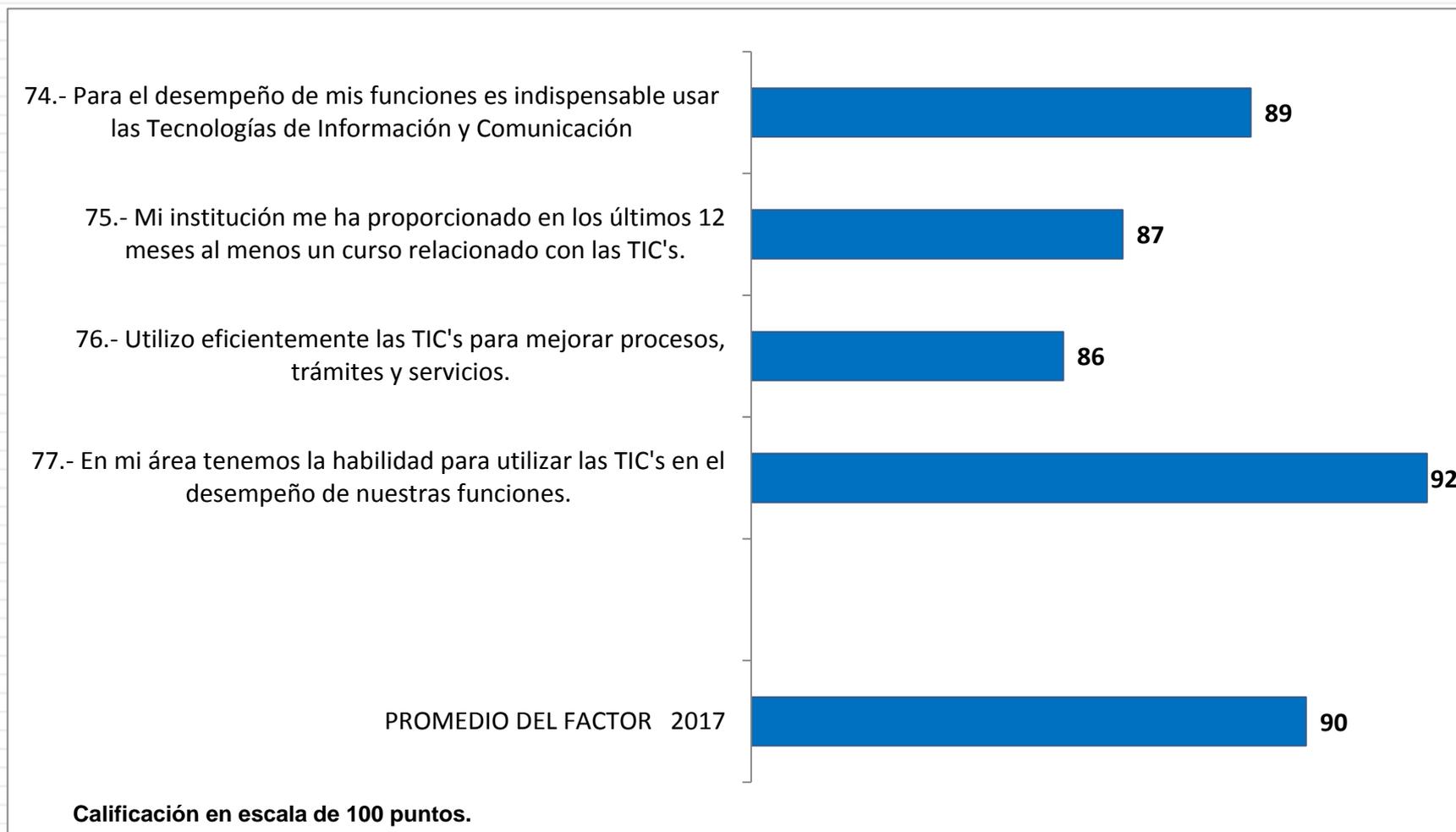
## Gráfica 36.- Factor XXIII “Enfocar a resultados en la Administración Pública”



## Gráfica 37.- Factor XXIV “Impulsar el cambio en la Administración Pública”



## Gráfica 38.- Factor XXV “Aplicar eficientemente los recursos de las (TIC's)”



## Gráfica 39.- Factor XXVI “Liderar permanentemente la Administración Pública”



Calificación en escala de 100 puntos.

## Gráfica 40.- Factor XXVII “Igualdad y No Discriminación”

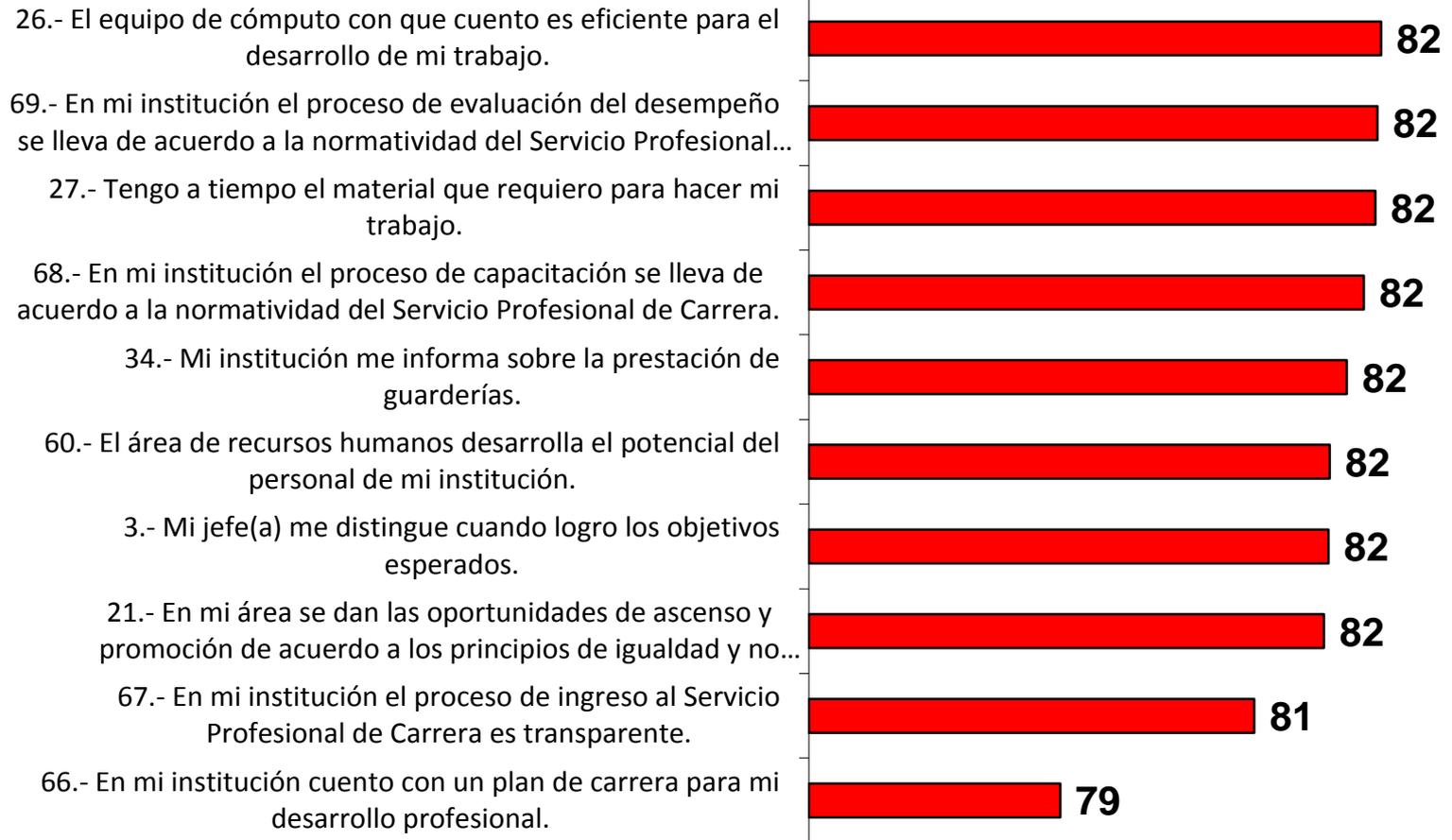


## Gráfica 41.- Reactivos con los resultados mas altos



Calificación en escala de 100 puntos.

## Gráfica 42.- Reactivos con los resultados mas bajos



Calificación en escala de 100 puntos.

# FACTORES PARA ATENDER COMO “PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN”

| NO. | FACTOR   | PUNTAJE DEL FACTOR | REACTIVO   | PUNTAJE DEL REACTIVO |
|-----|--|--------------------|--|----------------------|
| 1   | <b>Factor XXVI<br/>“Liderar permanentemente la Administración Pública”</b> | <b>83</b>          | 8.- Mi jefe(a) me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.                                    | 84.5                 |
|     |  |                    | 24.- Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.                           | 85.5                 |
|     |  |                    | 35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.  | 85.7                 |
| 2   | <b>Factor XXIV<br/>“Impulsar el cambio en la Administración Pública”</b>   | <b>85</b>          | 9.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.                                    | 81                   |
|     |  |                    | 16.- En mi área mejoramos la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios. | 89                   |
| 3   | <b>Factor XI “Liderazgo y participación”</b>                               | <b>86</b>          | 42.- Mi jefe(a) es congruente en lo que dice y lo que hace.  | 84.5                 |
|     |  |                    | 44.- Mi jefe(a) es ejemplo de servicio público.  | 85.5                 |
|     |  |                    | 46.- Mi jefe(a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.     | 85.7                 |

# FACTORES PARA ATENDER COMO “PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN”

| NO. | FACTOR  | PUNTAJE DEL FACTOR | REACTIVO  | PUNTAJE DEL REACTIVO |
|-----|---|--------------------|---|----------------------|
| 4   | <b>Factor IX “Balance trabajo – familia”</b>                          | <b>86</b>          | 34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías.   | 79.93                |
|     |   |                    | 36.- Apoyo o participo, cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución.              | 84.12                |
|     |   |                    | 37.- En mi área se respeta el horario de trabajo.   | 87.29                |
| 5   | <b>Factor I “Reconocimiento laboral”</b>                              | <b>87</b>          | 3.- Mi jefe(a) me distingue cuando logro los objetivos esperados.   | 84.92                |
|     |   |                    | 2.- En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.          | 85.89                |
| 6   | <b>Factor VII “Disponibilidad de recursos”</b>                        | <b>87</b>          | 26.- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.                     | 84.24                |
|     |   |                    | 27.- Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.   | 84.87                |
| 7   | <b>Factor XXI “Construir relaciones en la Administración Pública”</b> | <b>87</b>          | 40.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos(as) con igualdad y no discriminación. | 91.91                |



## 2. ANÁLISIS CUALITATIVO ECCO 2017

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD  
HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALUCA

# ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

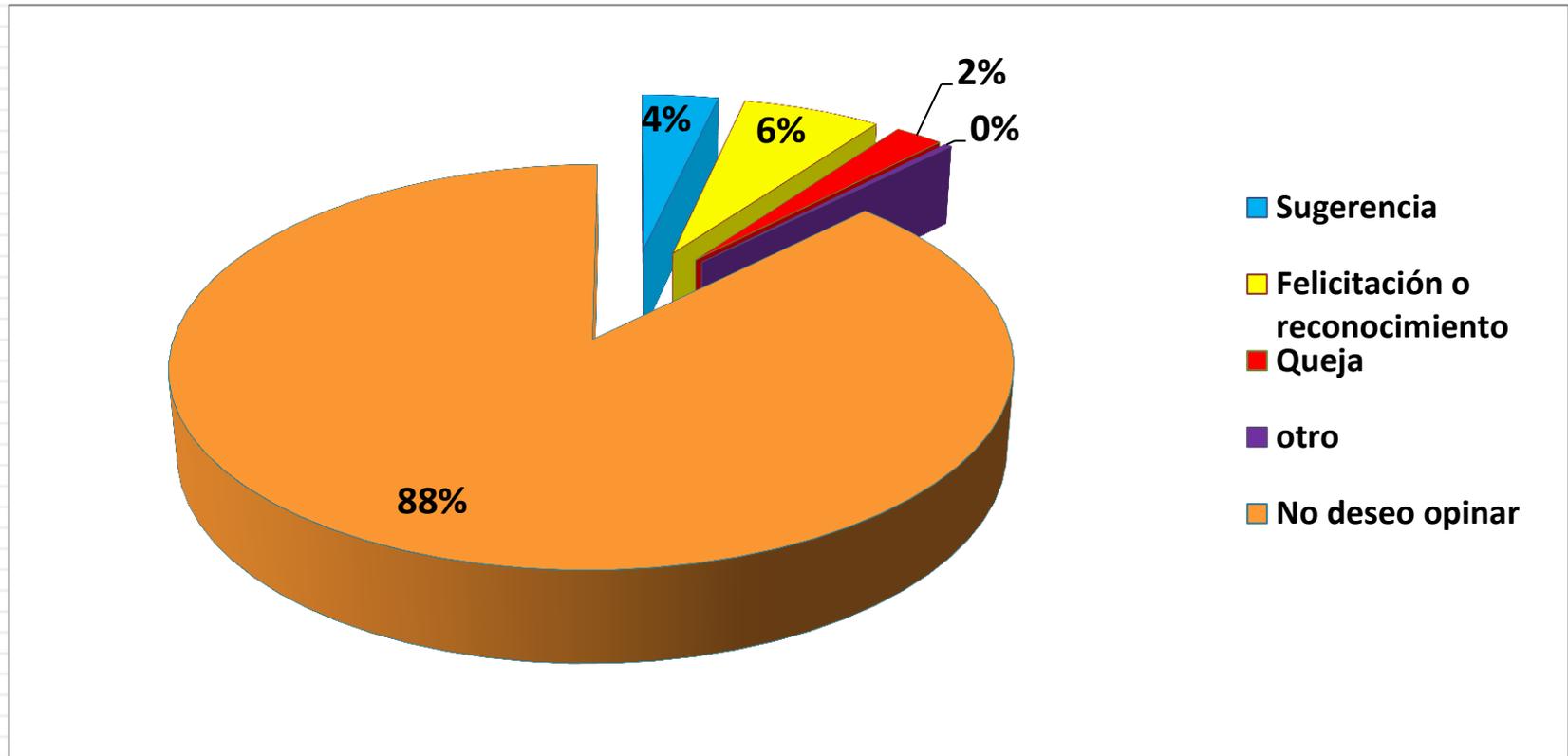
De las 313 personas servidoras públicas del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca que contestaron la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2017, se registraron 39 comentarios textuales, representando un **12%** del total de las encuestas realizadas.

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**

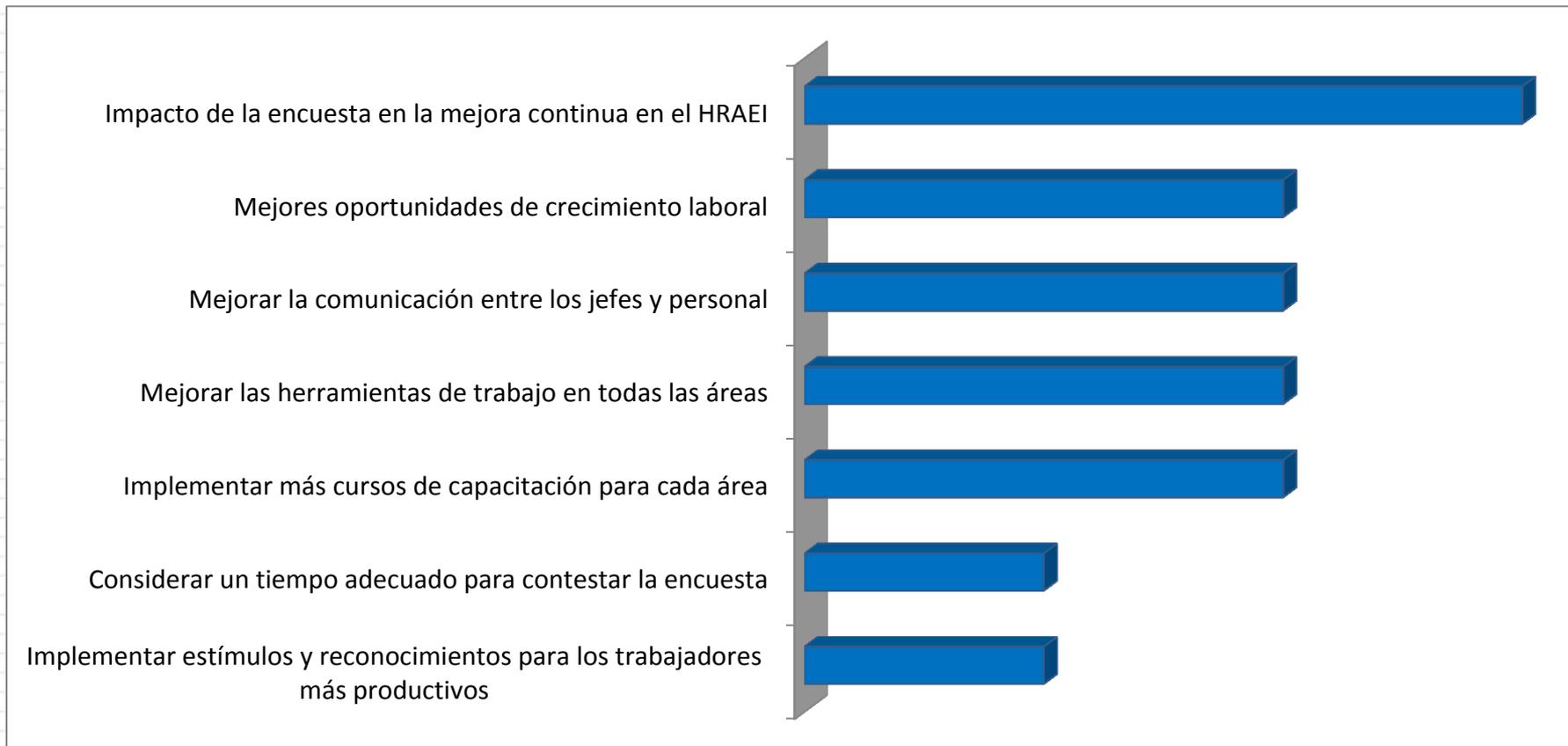
De los 39 comentarios textuales recibidos, el **51%** se clasificó en “Felicitación o Reconocimiento”, el **28%** se clasificaron en “Sugerencias”, y el **18%** en “Queja”.

**Gráfica 43.- Comentarios textuales recibidos.**



De las **313** personas servidoras públicas que participaron en la ECCO-2017, solo **39** realizaron comentarios, de los cuales el **88%** no deseó opinar, el **04%** emitió una sugerencia, el **02%** manifestó queja y el **06%** ofreció felicitaciones.

### Gráfica 44.- Tipos de Sugerencias.



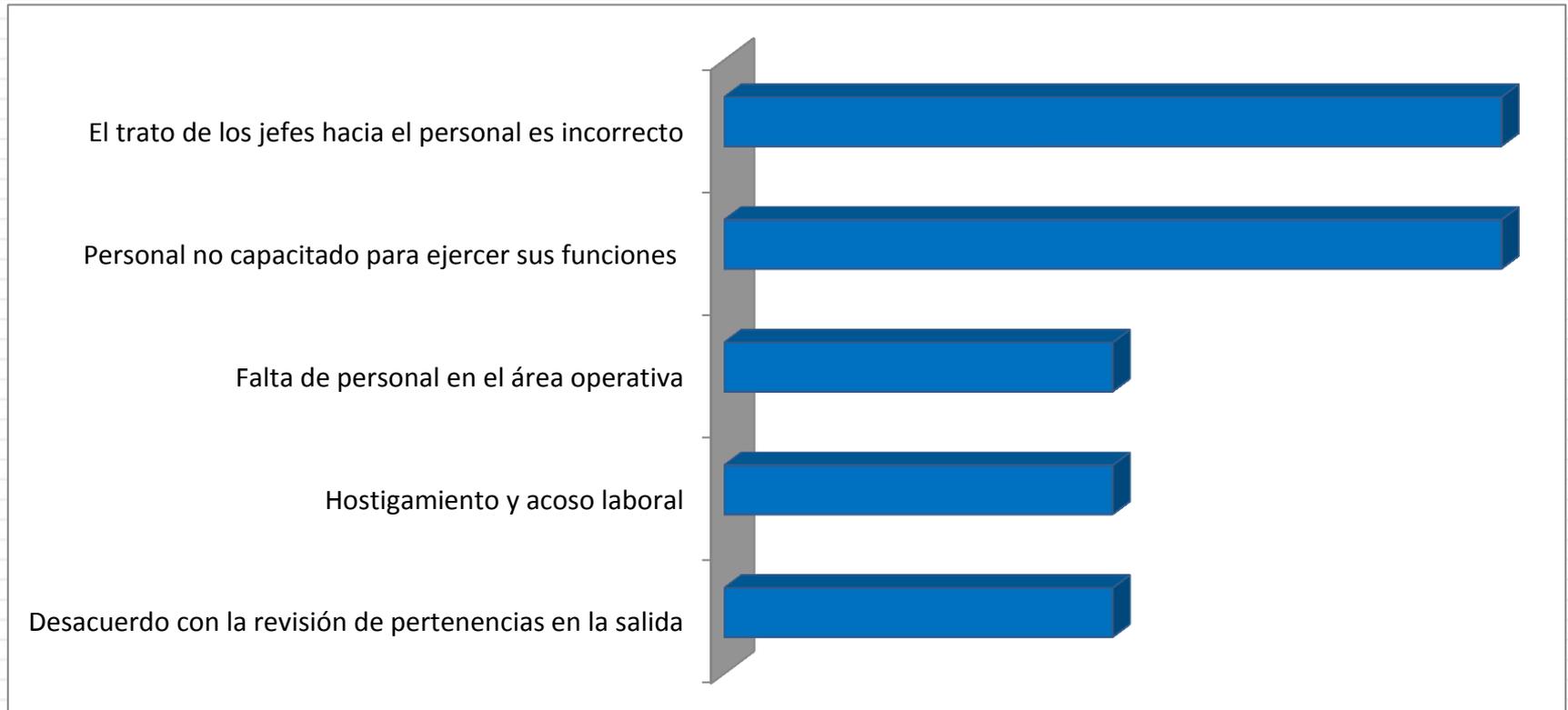
Las sugerencias más recurrentes fueron encaminadas a: tener un impacto de la encuesta en la mejora continua en el HRAEI, mejores oportunidades de crecimiento, mejorar la comunicación entre jefes y personal, y mejorar las herramientas de trabajo.

## Gráfica 45.- Tipos de Felicitaciones.



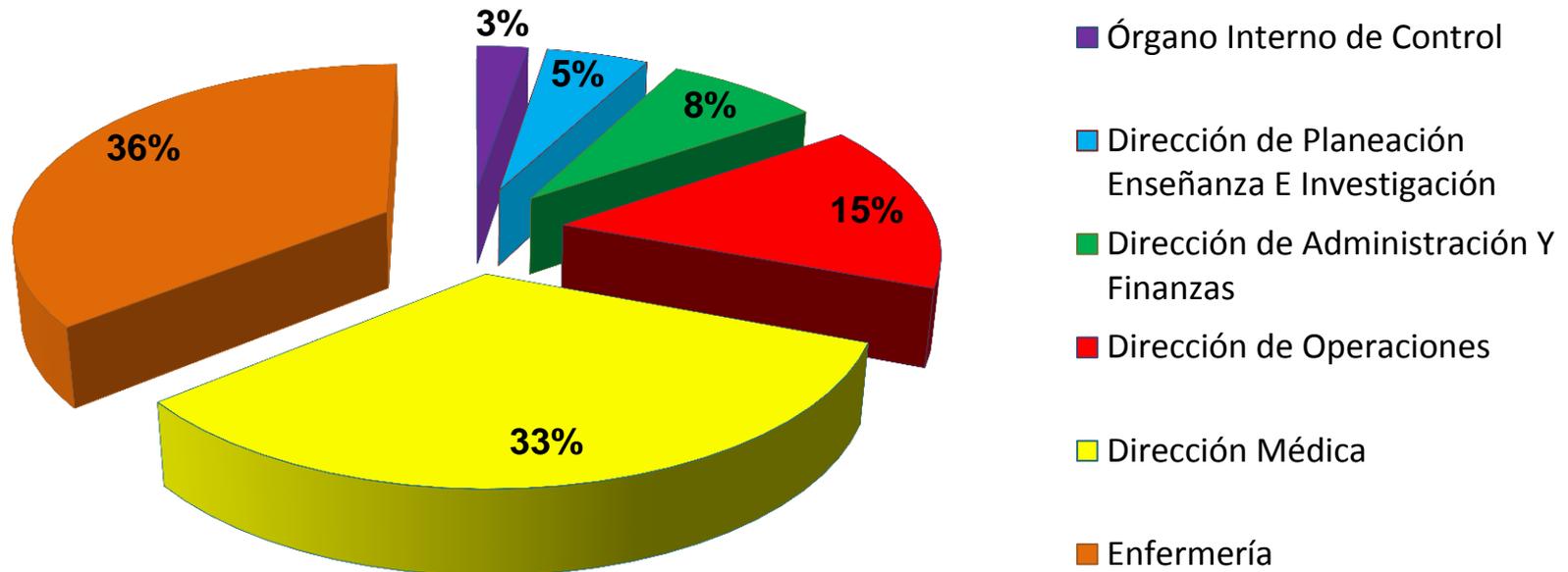
Las felicitaciones más recurrentes fueron dirigidas al HRAEI por realizar un buen trabajo, a la aplicación de la Encuesta de Clima y Clima Organizacional, al Director General por su compromiso y liderazgo, y al HRAEI por mantener un adecuado ambiente laboral.

## Gráfica 45.- Tipos de Quejas.



Las quejas más recurrentes fueron encaminadas a: el trato incorrecto de los jefes hacia el personal, personal no capacitado para ejercer sus funciones, personal insuficiente, y hostigamiento y acoso laboral.

**Gráfica 46.-Participación de las áreas en los comentarios.**



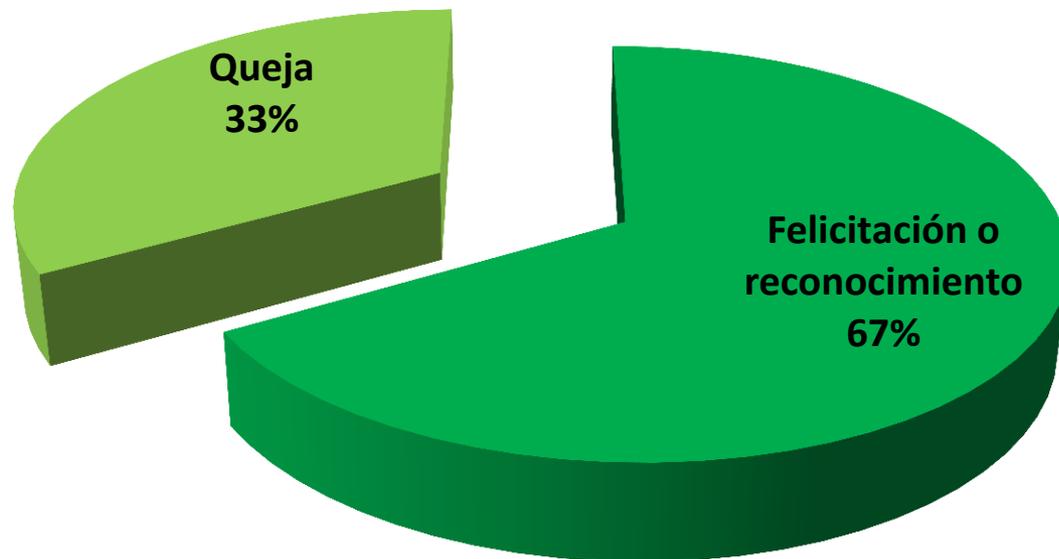
De las **313** personas servidoras públicas que participaron en la ECCO-2017, solo **39** personas que representan el **12%** realizaron comentarios, de las cuales el **36%** representan a la Subdirección de Enfermería, el **33%** a la Dirección Médica, el **15%** a la Dirección de Operaciones, el **08%** a la Dirección de Administración y Finanzas, el **05** al la Dirección de Enseñanza e Investigación y **03%** al Órgano Interno de Control.

## Gráfica 47.-Participación del Órgano Interno de Control.



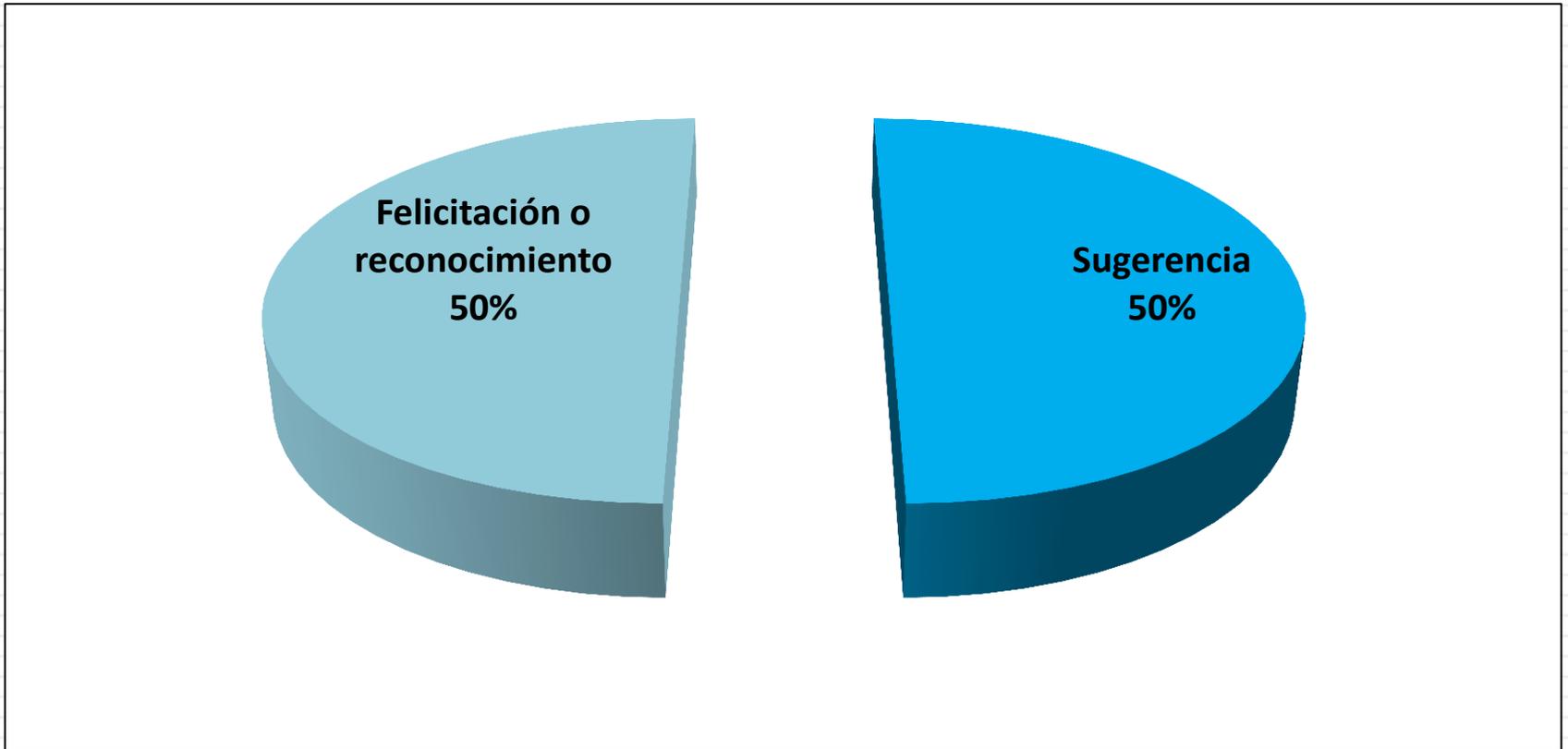
Los comentarios del personal adscrito al Órgano Interno de Control refieren en un 100% a felicitar a la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, por ser una excelente actividad.

## Gráfica 48.-Participación de la Dirección de Administración y Finanzas.



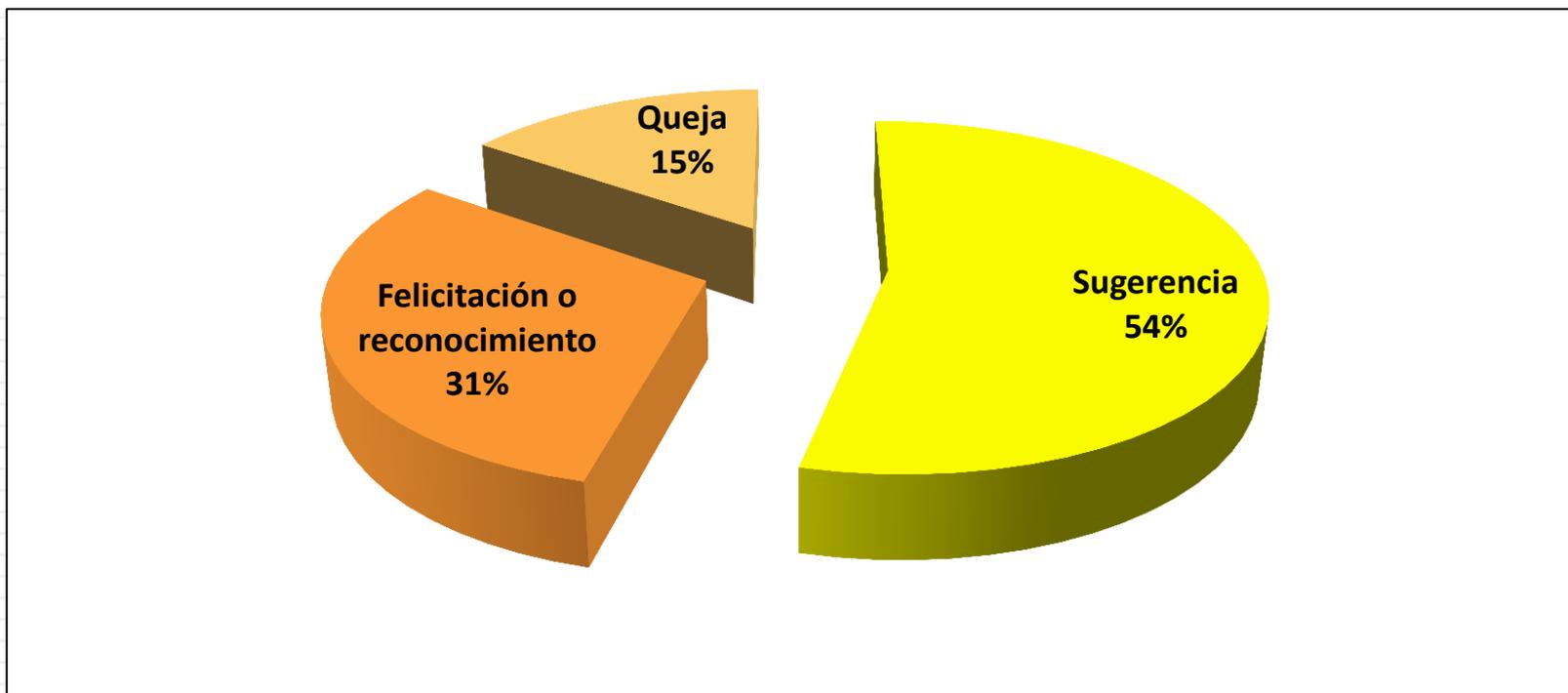
Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección de Administración y Finanzas** refieren en un **67%** a felicitar al HRAEI por realizar una excelente labor y el **33%** se queja en el personal no capacitado para ejercer sus funciones

## Gráfica 49.-Participación de la Dirección de Planeación, Enseñanza e Investigación.



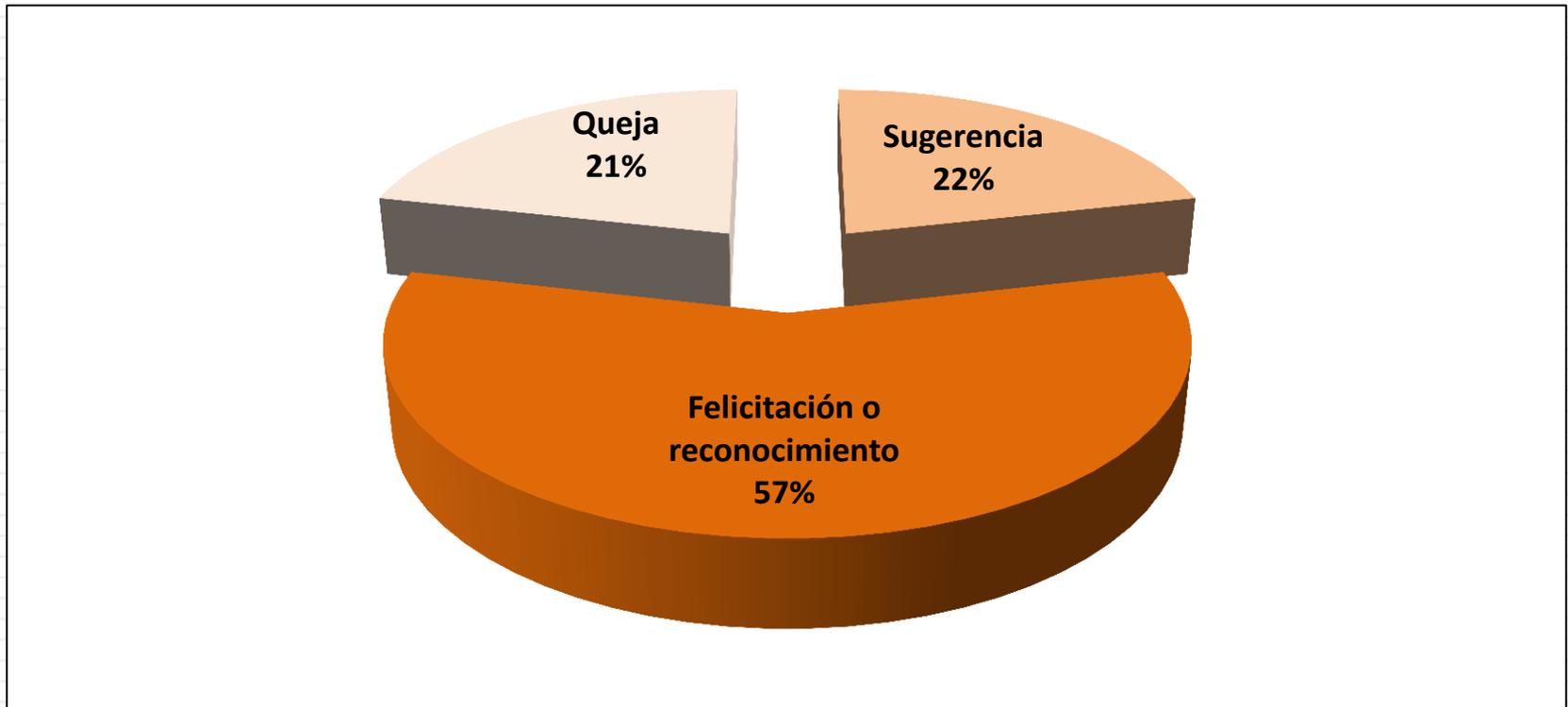
Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección de Enseñanza e Investigación** refieren en un **50%** a sugerir estímulos y reconocimientos a trabajadores más productivos, y el **50%** felicita al HRAEI por mantener un excelente ambiente laboral.

**Gráfica 50.-Participación de la Dirección Médica.**



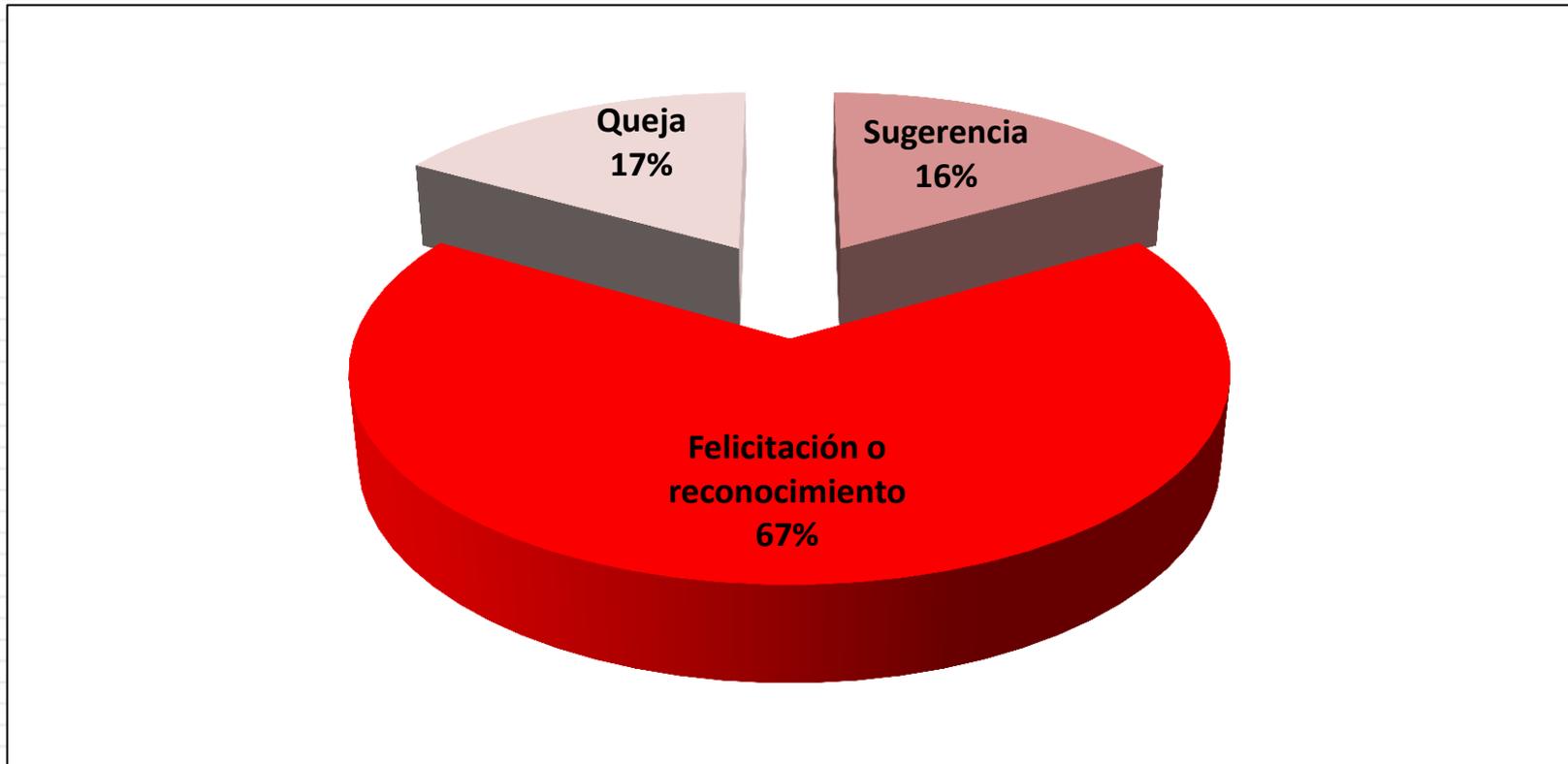
Los comentarios del personal adscrito a **la Dirección Médica** refieren en un **54%** a sugerir un adecuado trato de los jefes hacia el personal, más oportunidades de desarrollo en cada área o especialidad y mejorar las herramientas de trabajo para una adecuada atención al paciente, el **31%** felicita al HRAEI por permitir realizar funciones de trabajo con eficiencia y responsabilidad, y por mantener una adecuada organización, y el **15%** manifiesta queja en la falta de comunicación entre jefes y personal.

**Gráfica 51.-Participación de Enfermería.**



Los comentarios del personal adscrito a la **Subdirección de Enfermería** refieren en un **57%** a felicitar al HRAEI por ser un excelente lugar para trabajar, por otorgar crecimiento laboral y profesional, y por tener personal altamente capacitado, felicitaciones al Director General por ejercer un buen liderazgo y compromiso, el **22%** sugieren mejorar las herramientas de trabajo para ofrecer una mejor consulta, tener mayor capacitación, y el **21%** manifiesta queja en estar en desacuerdo en la revisión de pertenencias por parte de seguridad y en la falta de comunicación y trato de los jefes al personal.

## Gráfica 52.-Participación de la Dirección de Operaciones.



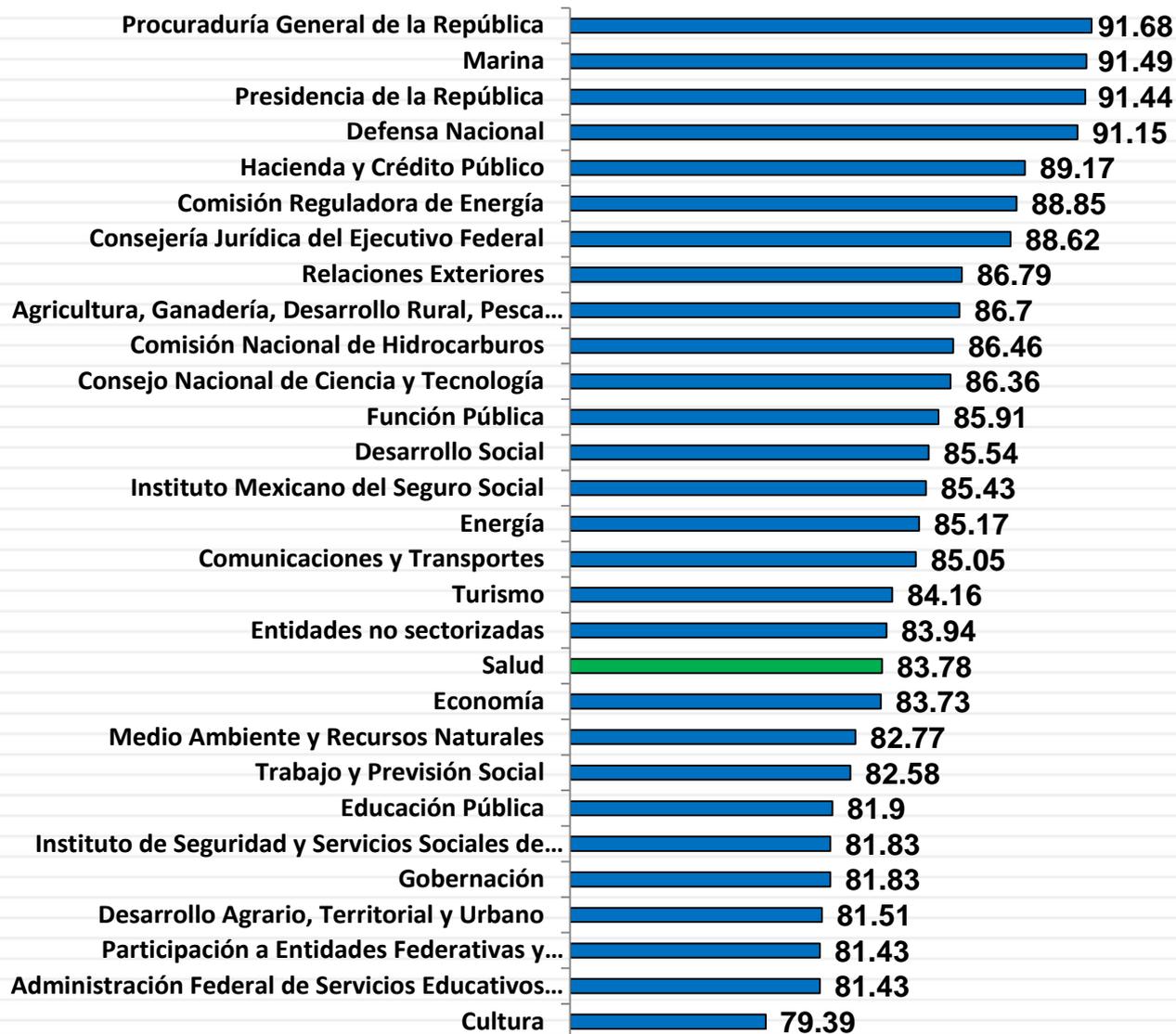
Los comentarios del personal adscrito a la **Dirección de Operaciones** refieren en un **67%** a felicitar al Director General del HRAEI por su excelente compromiso y liderazgo, felicitación a la encuesta de clima y cultura organizacional y al área de trabajo social por su excelente atención hacia el paciente, el **17%** manifiesta queja en mejorar la comunicación entre jefe y personal, y el **16%** sugiere tener en el HRAEI personal capacitado para ejercer sus funciones correctamente.



### 3. ANÁLISIS COMPARATIVO ECCO 2017

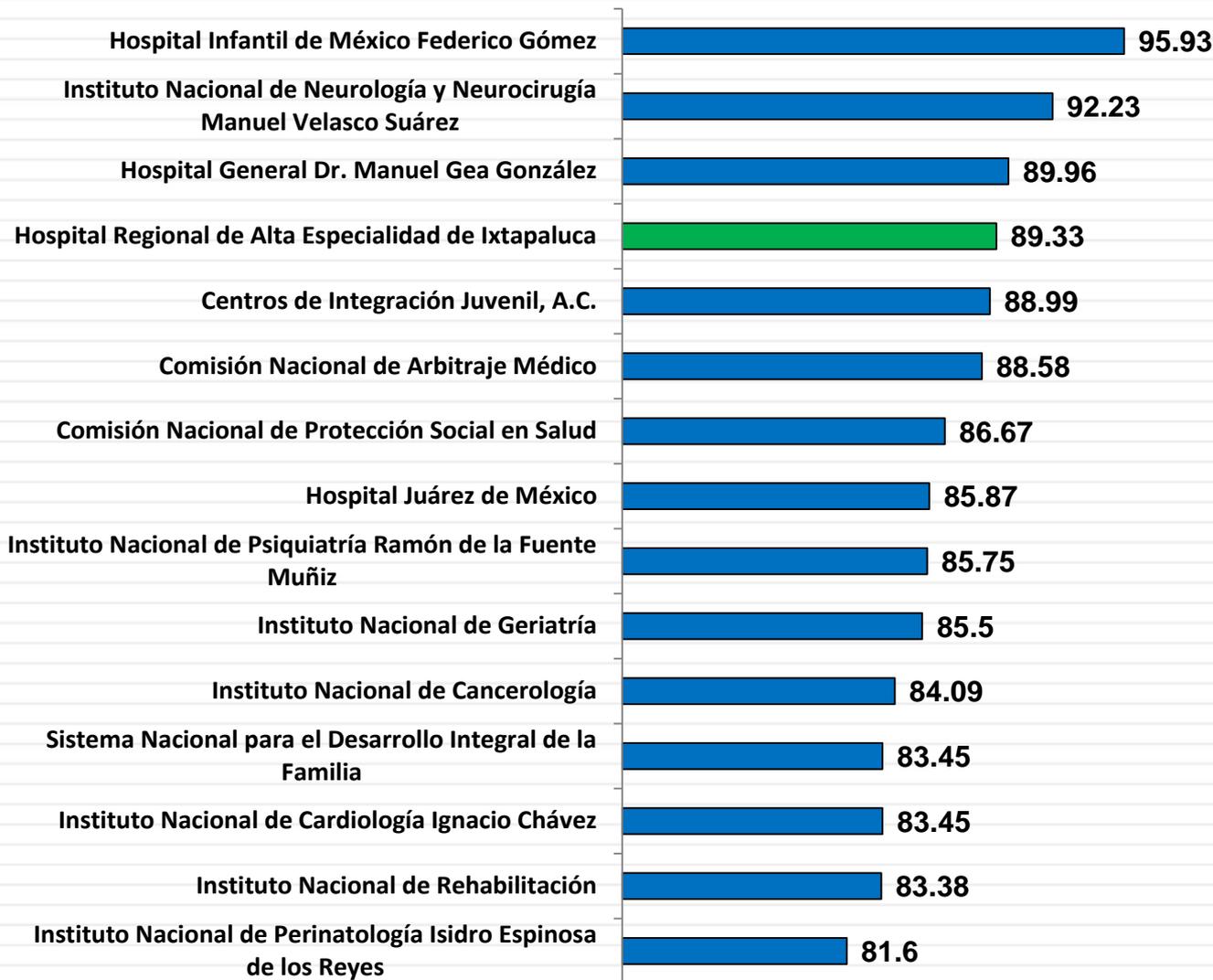
# Gráfica 53.-Comparación de Instituciones del Sector Público de la Secretaría de Salud 2017.

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

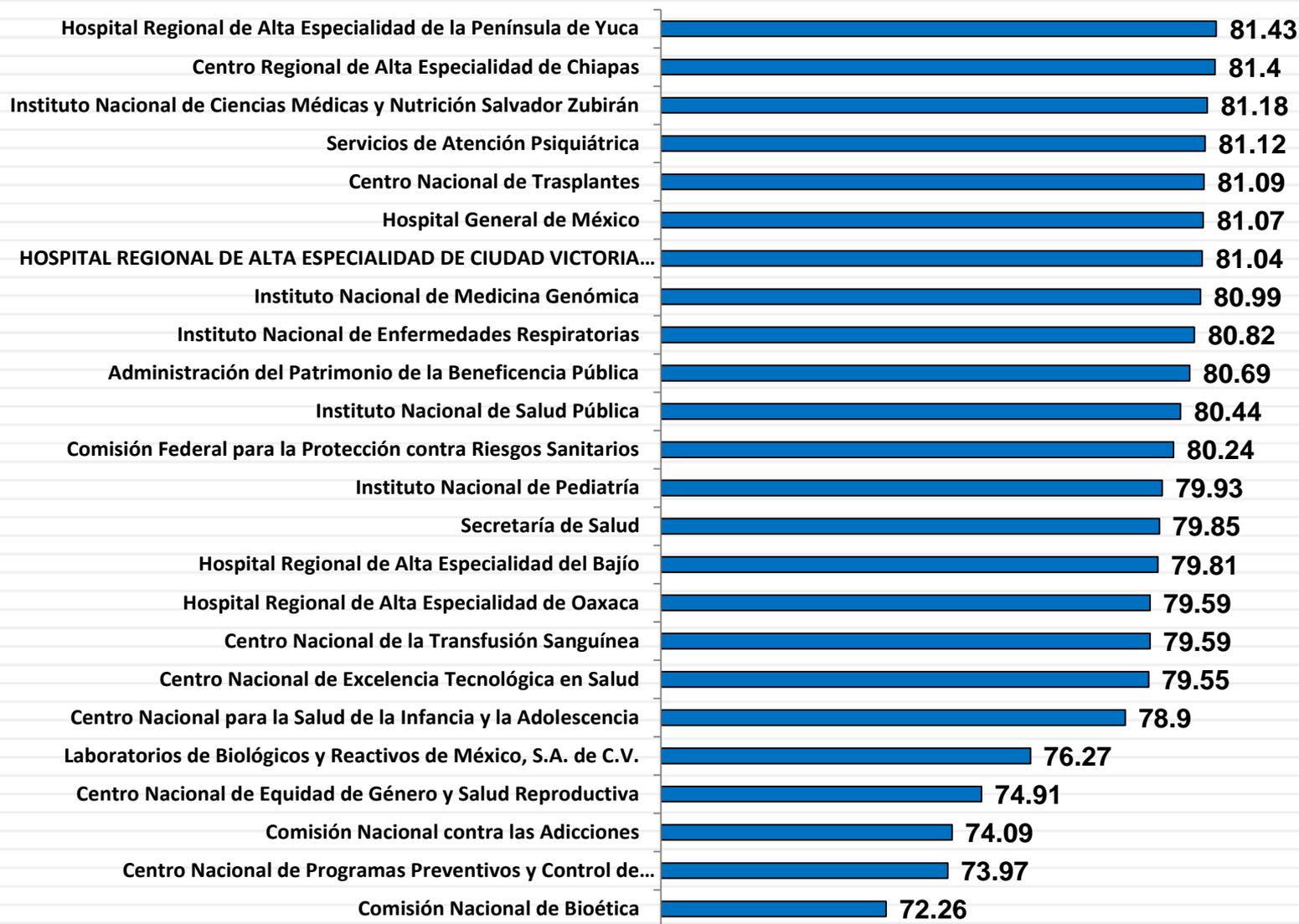


## Gráfica 54.- Comparación entre instituciones del Ramo 12, 2017

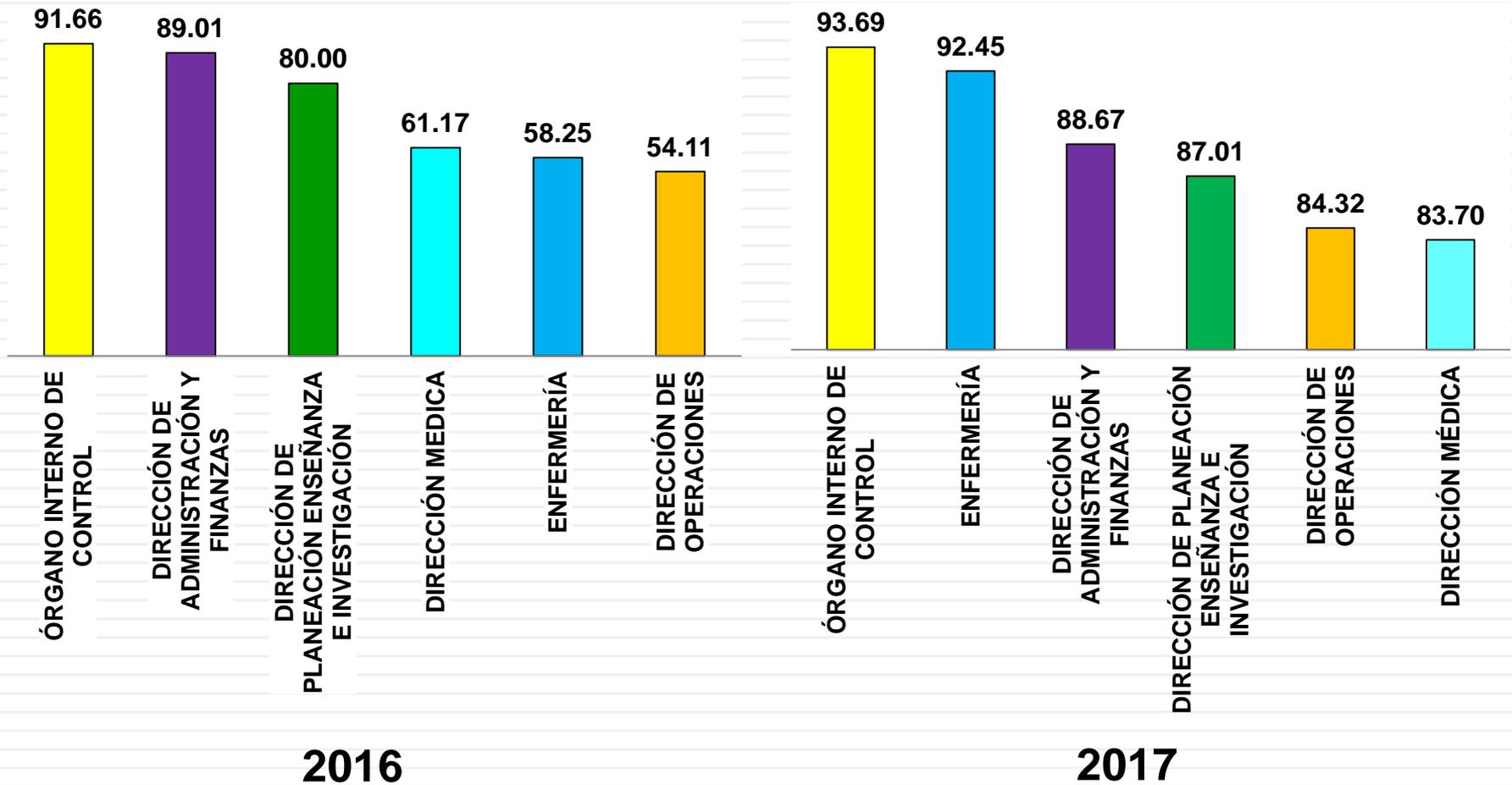
Comparando las instituciones que pertenecen al Ramo 12, el HRAEI tiene una calificación de **89.33 puntos**, la institución con mayor calificación es de **95.93** y la calificación menor es **72.26**.



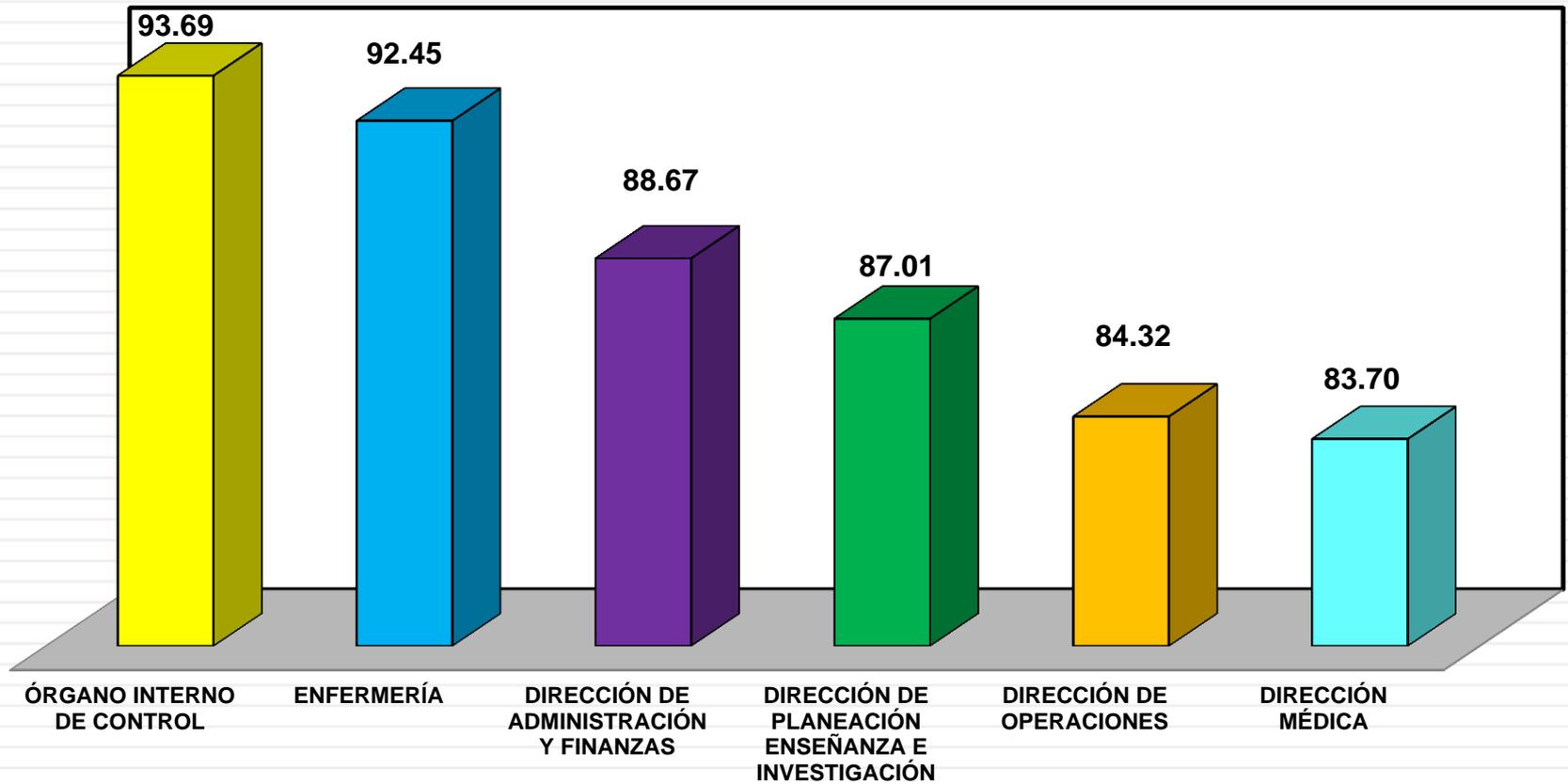
**Gráfica 54 (bis).- Comparación entre instituciones del Ramo 12, 2017**



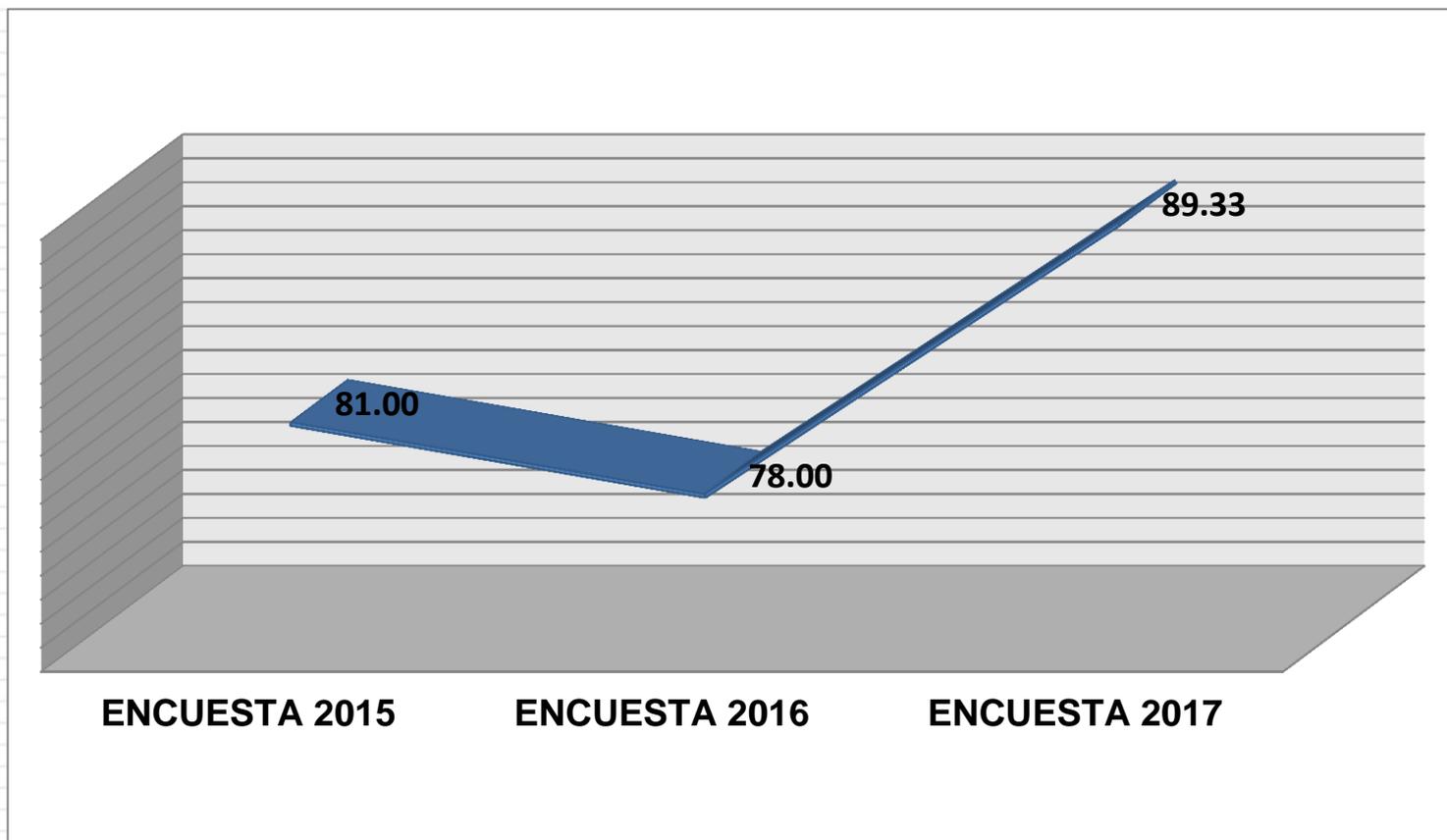
**Gráfica 55.- Índice de Clima y Cultura Organizacional por Área.**



**Gráfica 56.- Índice de Clima y Cultura Organizacional por Área 2017.**



## Gráfica 57.- Comparación de Resultados de la ECCO 2015, 2016 y 2017



Esta gráfica es referencial, debido a no utilizar el mismo cuestionario para el año 2016 y 2017.

# EFFECTIVIDAD DEL PTCCO 2017

| 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 ECCO y las Prácticas de Transformación a todo el personal a través de medios visuales y electrónicos.         | 19/06/2017         | Adaptable al entorno, Eficiente y Transparencia.         | Se difundieron los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2017 a través de la página Institucional del HRAEI. Se notificó a todo el personal por medio de la circular N° 16-2017 los resultados disponibles para su consulta en la página institucional del HRAEI.  | 1                     | 1                   | 100%                       |
| 2            | Implementar la agenda de citas médicas vía telefónica.  | 01/07/2017         | Adaptabilidad al Ciudadano, Eficiente e Interés Público. | Se implementó en el HRAEI la programación a través de vía telefónica las citas subsecuentes de los pacientes. Se colocaron carteles para los usuarios en el área de Consulta Externa, para dar a conocer esta nueva modalidad. Se realizaron voceos en todo el hospital, con la finalidad de que el personal y los usuarios tengan conocimiento. | 1                     | 1                   | 100%                       |
| 3            | Realizar una campaña de sensibilización en materia de reciclaje, utilizando medios visuales y oficios.                                      | 27/11/2017         | Entorno cultural y ecológico y Cooperación.              | Se elaboraron 2 carteles informativos sobre la campaña de reciclaje, los cuales se difundieron a través de la página institucional del HRAEI y corchos de las áreas. Se realizaron voceos en todo el hospital, con la finalidad de que todo el personal y usuarios, tuvieran una cultura y cuidado del papel.                                    | 1                     | 1                   | 100%                       |
| 4            | Incrementar el número de participantes en la Evaluación del Desempeño para el personal operativo.   | 20/10/2017         | Motivada, Igualdad y No discriminación.                  | Se crearon cursos de capacitación, para informar al personal sobre la importancia de participar en la Evaluación de Desempeño. Se difundió el programa de Evaluación de Desempeño a través de carteles, colocados en los corchos de todas las áreas del HRAEI, con la finalidad de motivar al personal a participar.                             | 1                     | 1                   | 100%                       |
| 5            | Lograr mayor participación en los cursos que otorga la Subdirección de Recursos Humanos.  | 08/05/2017         | Profesional y Colaborativa.                              | A partir del mes de mayo y hasta el mes de noviembre de 2017, se difundieron los cursos de capacitación a través de oficios a todas las áreas, carteles, correo electrónico y redes sociales institucionales.  | 1                     | 1                   | 100%                       |
| 6            | Capacitar al treinta por ciento del personal que conforma la estructura funcional del HRAEI en materia de Condiciones Generales de Trabajo. |                    | Integridad, Colaborativa y Liderazgo Integral.           |  | 1                     | 0                   | 0%                         |
| <b>TOTAL</b> |   |                    |  |  | <b>6</b>              | <b>5</b>            | <b>83%</b>                 |



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

## Reporte de PTCCO 2018

**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                | Publicar a todas las personas servidoras públicas del HRAEI los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2017 y las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018. | 1.- Difundir los resultados de la ECCO 2017 y las PTCCO 2018 a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a través de la página web institucional del HRAEI.<br>2.- Difundir los resultados disponibles en la página web institucional de la ECCO 2017 y las PTCCO 2018 a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a través de una circular. | Estratégica                    | Todo el personal                | 19/03/2018                     | 30/04/2018                  | Publicar en la página web institucional los resultados y publicar un cartel en todas las áreas con el resumen de los principales resultados de la ECCO-2017. | Impacto de la encuesta en mi institución | Comunicación                         | Impulsar el cambio en la Administración Pública  |
| 2                | Sensibilizar a través de la difusión a todas las personas servidoras públicas del HRAEI el uso adecuado y la conservación de los recursos materiales.  | 1.- Difundir a través de medios electrónicos y e impresos, el uso adecuado y la conservación de los recursos materiales.   | Operativa                      | Todo el personal                | 01/09/2018                     | 30/09/2018                  | Diseñar dos modelos de carteles y colocarlos en todas las áreas. Los voceos se realizarán cada hora durante una semana.                                      | Disponibilidad de recursos               | Enfoque a resultados y productividad | Aplicar eficientemente los recursos de las TIC's |
| 3                | Sensibilizar a las personas servidoras públicas del HRAEI la importancia de la convivencia familiar, a través de medios electrónicos e impresos.   | 1. Publicar a través de medios electrónicos e impresos contenido relativo a la importancia de la convivencia familiar.   | Estratégica                    | Todo el personal                | 01/04/2018                     | 31/12/2018                  | Publicar bimestralmente a través de medios electrónicos e impresos.  | Balance trabajo-familia                  | Calidad de vida laboral              |  |

### Reporte de PTCCO 2018

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) |
|------------------|---|--|--------------------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 4                | Promover con los Directores, Subdirectores y Responsables de Área acciones de reconocimiento laboral a las personas servidoras públicas del HRAEI.            | 1. Difundir a los Directores, Subdirectores y Responsables de Área a través de oficio, el procedimiento para realizar acciones de reconocimiento laboral a las personas servidoras públicas del HRAEI con igualdad y sin discriminación. | Operativa                      | Directores, Subdirectores y Responsables de Área | 01/05/2018                     | 31/05/2018                  | Difundir a los Directores, Subdirectores y Responsables de Área por medio de oficio y/o circular. | Reconocimiento laboral              | Colaboración y trabajo en equipo                  |                                     |
| 5                | Impartir cursos dirigidos a todas las personas servidoras públicas del HRAEI en materia de igualdad, no discriminación, equidad de género y derechos humanos. | 1. Publicar los cursos en línea a través de la página institucional, correo electrónico, redes sociales institucionales y carteles.<br>2. Invitar a todas las áreas mediante oficios a participar en los cursos en línea.                | Estratégica                    | Todo el personal                                 | 01/03/2018                     | 31/12/2018                  | Invitar anticipadamente mediante oficio a todas las áreas a participar en los cursos.             | Igualdad y no discriminación        | Equidad y género                                  |                                     |
| 6                | Promover cursos para los Directores, Subdirectores y Responsables de Área enfocados en materia de liderazgo.  | 1. Impartir cursos de capacitación para los Directores, Subdirectores y Responsables de Área, que fomenten el liderazgo y comunicación entre jefe-trabajador.  | Estratégica                    | Directores, Subdirectores y Responsables de Área | 01/06/2018                     | 31/12/2018                  | Impartición de cursos presenciales.   | Liderazgo y participación           | Liderar permanentemente la Administración Pública |                                     |

## Reporte de PTCCO 2018

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) |
|------------------|---|--|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--|---|---|-------------------------------------|
| 7                | Difundir a todas las personas servidoras públicas del HRAEI la importancia de la aplicación del Código de Conducta de los Servidores Públicos.  | 1. Difundir a través de medios electrónicos e impresos, la importancia de ejercer correctamente el Código de Conducta de los Servidores Públicos.<br>2. Enviar a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a través de correo electrónico el Código de Conducta de los Servidores Públicos. | Operativa                      | Todo el personal                | 01/11/2018                     | 30/11/2018                  | Difundir a través de medios electrónicos e impresos.   | Construir relaciones en la Administración Pública | Vocación de servicio en la Administración Pública | Calidad de vida laboral             |
| 8                | Difundir a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a realizar trabajos o proyectos sobresalientes, novedosos, creativos e innovadores. | 1. Difundir e impulsar al personal operativo a participar en el estímulo económico, para la elaboración de trabajos y/o proyectos sobresalientes, novedosos, creativos e innovadores, mediante oficios, medios electrónicos e impresos.  | Estratégica                    | Personal operativo              | 01/05/2018                     | 30/11/2018                  | Difundir la convocatoria a todas las direcciones por medio de oficio. Enviar la convocatoria a todo el personal a través de medios electrónicos. | Impulsar el cambio en la Administración Pública   | Reconocimiento laboral                            | Colaboración y trabajo en equipo    |



|   |  |
|---|--|
| 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) |  |
| /Reporte para firma del Oficial Mayor o Equivalente         |  |

Registro de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO)

Reporte de PTCCO 2018

Ixtapaluca, Estado de México a 14 de marzo de 2018

A qué Factor contribuye cada PTCCO:

| 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)  | Selección de 1 a 3 Factores                       |   |  |
|------------------|--|--|--------------------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|--|---|---|--|
|                  |  |  |                                |  |                                |                             |  | 1° Factor relacionado (seleccionar)               | 2° Factor relacionado (seleccionar)                 | 3° Factor relacionado (seleccionar)              |
| 1                | Publicar a todas las personas servidoras públicas del HRAEI los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2017 y las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018. | 1.- Difundir los resultados de la ECCO 2017 y las PTCCO 2018 a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a través de la página web institucional del HRAEI.<br>2.- Difundir los resultados disponibles en la página web institucional de la ECCO 2017 y las PTCCO 2018 a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a través de una circular. | Estratégica                    | Todo el personal                                 | 19/03/2018                     | 30/04/2018                  | Publicar en la página web institucional los resultados y publicar un cartel en todas las áreas con el resumen de los principales resultados de la ECCO-2017. | Impacto de la encuesta en mi institución          | Comunicación  | Impulsar el cambio en la Administración Pública  |
| 2                | Sensibilizar a través de la difusión a todas las personas servidoras públicas del HRAEI el uso adecuado y conservación de los recursos materiales.   | 1.- Difundir a través de medios electrónicos e impresos, el uso adecuado y la conservación de los recursos materiales.   | Operativa                      | Todo el personal                                 | 01/09/2018                     | 30/09/2018                  | Diseñar dos modelos de carteles y colocarlos en todas las áreas. Los voceos se realizarán cada hora durante una semana.                                      | Disponibilidad de recursos                        | Enfoque a resultados y productividad                | Aplicar eficientemente los recursos de las TIC's |
| 3                | Sensibilizar a las personas servidoras públicas del HRAEI la importancia de la convivencia familiar, a través de medios electrónicos e impresos.   | 1. Publicar a través de medios electrónicos e impresos contenido relativo a la importancia de la convivencia familiar.   | Estratégica                    | Todo el personal                                 | 01/04/2018                     | 31/12/2018                  | Publicar bimestralmente a través de medios electrónicos e impresos.  | Balance trabajo-familia                           | Calidad de vida laboral                             |  |
| 4                | Promover con los Directores, Subdirectores y Responsables de Área, acciones de reconocimiento laboral a las personas servidoras públicas del HRAEI.  | 1. Difundir a los Directores, Subdirectores y Responsables de Área a través de oficio, el procedimiento para realizar acciones de reconocimiento laboral a las personas servidoras públicas del HRAEI con igualdad y sin discriminación.   | Operativa                      | Directores, Subdirectores y Responsables de Área | 01/05/2018                     | 31/05/2018                  | Difundir a los Directores, Subdirectores y Responsables de Área por medio de oficio y/o circular.  | Reconocimiento laboral                            | Colaboración y trabajo en equipo                    |  |
| 5                | Impartir cursos dirigidos a todas las personas servidoras públicas del HRAEI en materia de igualdad, no discriminación, equidad de género y derechos humanos.  | 1. Publicar los cursos en línea a través de la página institucional, correo electrónico, redes sociales institucionales y carteles.<br>2. Invitar a todas las áreas mediante oficios a participar en los cursos en línea.  | Estratégica                    | Todo el personal                                 | 01/03/2018                     | 31/12/2018                  | Invitar anticipadamente mediante oficio a todas las áreas a participar en los cursos.  | Igualdad y no discriminación                      | Equidad y género                                    |  |
| 6                | Promover cursos para los Directores, Subdirectores y Responsables de Área enfocados en materia de liderazgo.   | 1. Impartir cursos de capacitación para los Directores, Subdirectores y Responsables de Área, que fomenten el liderazgo y comunicación entre jefe trabajador.  | Estratégica                    | Directores, Subdirectores y Responsables de Área | 01/06/2018                     | 31/12/2018                  | Impartición de cursos presenciales.  | Liderazgo y participación                         | Liderar permanentemente e la Administración Pública |  |
| 7                | Difundir a todas las personas servidoras públicas del HRAEI la importancia de la aplicación del Código de Conducta de los Servidores Públicos.   | 1. Difundir a través de medios electrónicos e impresos, la importancia de ejercer correctamente el Código de Conducta de los Servidores Públicos.<br>2. Enviar a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a través de correo electrónico el Código de Conducta de los Servidores Públicos.   | Operativa                      | Todo el personal                                 | 01/11/2018                     | 30/11/2018                  | Difundir a través de medios electrónicos e impresos.   | Construir relaciones en la Administración Pública | Vocación de servicio en la Administración Pública   | Calidad de vida laboral                          |
| 8                | Difundir a todas las personas servidoras públicas del HRAEI a realizar trabajos o proyectos sobresalientes, novedosos, creativos e innovadores.  | 1. Difundir e impulsar al personal operativo a participar en el estímulo económico, para la elaboración de trabajos y/o proyectos sobresalientes, novedosos, creativos e innovadores, mediante oficios, medios electrónicos e impresos.  | Estratégica                    | Personal operativo                               | 01/05/2018                     | 30/11/2018                  | Difundir la convocatoria a todas las direcciones por medio de oficio. Enviar la convocatoria a todo el personal a través de medios electrónicos.             | Impulsar el cambio en la Administración Pública   | Reconocimiento laboral                              | Colaboración y trabajo en equipo                 |

Firma: **DR. HEBERTO ARBOLEYA CASANOVA**  
DIRECTOR GENERAL DEL HRAEI DE IXTAPALUCA

HAC/OOH/AGP/MCER/BCR/gjcv\*

## 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**

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”

