

Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional ECCO 2017



Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018 (PTCCO)

ECCO en la UPN

2

INTRODUCCIÓN

Considerando que uno de los retos de quienes formamos parte de la Administración Pública Federal, es contar con un Gobierno Cercano y Moderno que sirva a la ciudadanía; y siendo uno de los factores importantes de ese reto el desarrollo humano y profesional, es entonces, que la medición del clima laboral en nuestra Universidad cobra especial relevancia al ser una herramienta de desarrollo organizacional.

Por ello, la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) durante el mes de noviembre de 2017 participó en la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), que coordina la Secretaría de la Función Pública.

Para tener un comparativo, esta presentación integra los resultados globales de la UPN, incluyendo el promedio global de la APF.

CONTENIDO

4

- Objetivo de la Encuesta
- Datos sociodemográficos generales (participantes)
- Análisis Cuantitativo
- Análisis Cualitativo
- Análisis Comparativo
- Objetivos estratégicos PTCCO 2018

OBJETIVO

5

Conocer, comparar y analizar los resultados de los servidores públicos que participaron en la encuesta aplicada en 2017 en la Universidad Pedagógica Nacional, a fin de orientar estrategias y acciones para propiciar un clima laboral satisfactorio que permita fortalecer la vocación de servicio a la ciudadanía, identificando áreas de oportunidad.

Objetivos en los estudios de clima organizacional:

Obtener resultados. Mediante la aplicación de ciertos instrumentos de valoración (encuesta) se logra conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Universidad.

Analizar resultados. Toda la información debe organizarse por categorías, niveles y funciones, con la finalidad de reconocer en dónde se generan conflictos, cuellos de botella que puedan traer resultados inadecuados.

Determinar causales. Al realizar el análisis, se detectan las posibles causales que estuvieran bloqueando e impidiendo el logro de objetivos y metas de la institución.

Definir las acciones de mejora. Se incorporan nuevas estrategias de mejora o acciones que refuercen las ya existentes, con el propósito de mejorar el clima laboral.

Evaluar toma de decisiones. Considera una autoevaluación del impacto y la eficacia de las estrategias, acciones y actividades de mejora que se hayan implementado para obtener una retroalimentación del tratamiento a los conflictos corregidos y de aquellos que subsistan en los diferentes niveles y funciones de operación.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS GENERALES

PARTICIPANTES

7

ECCO 2017

Universo

374

Participantes por
Género

HOMBRES

158
42%

MUJERES

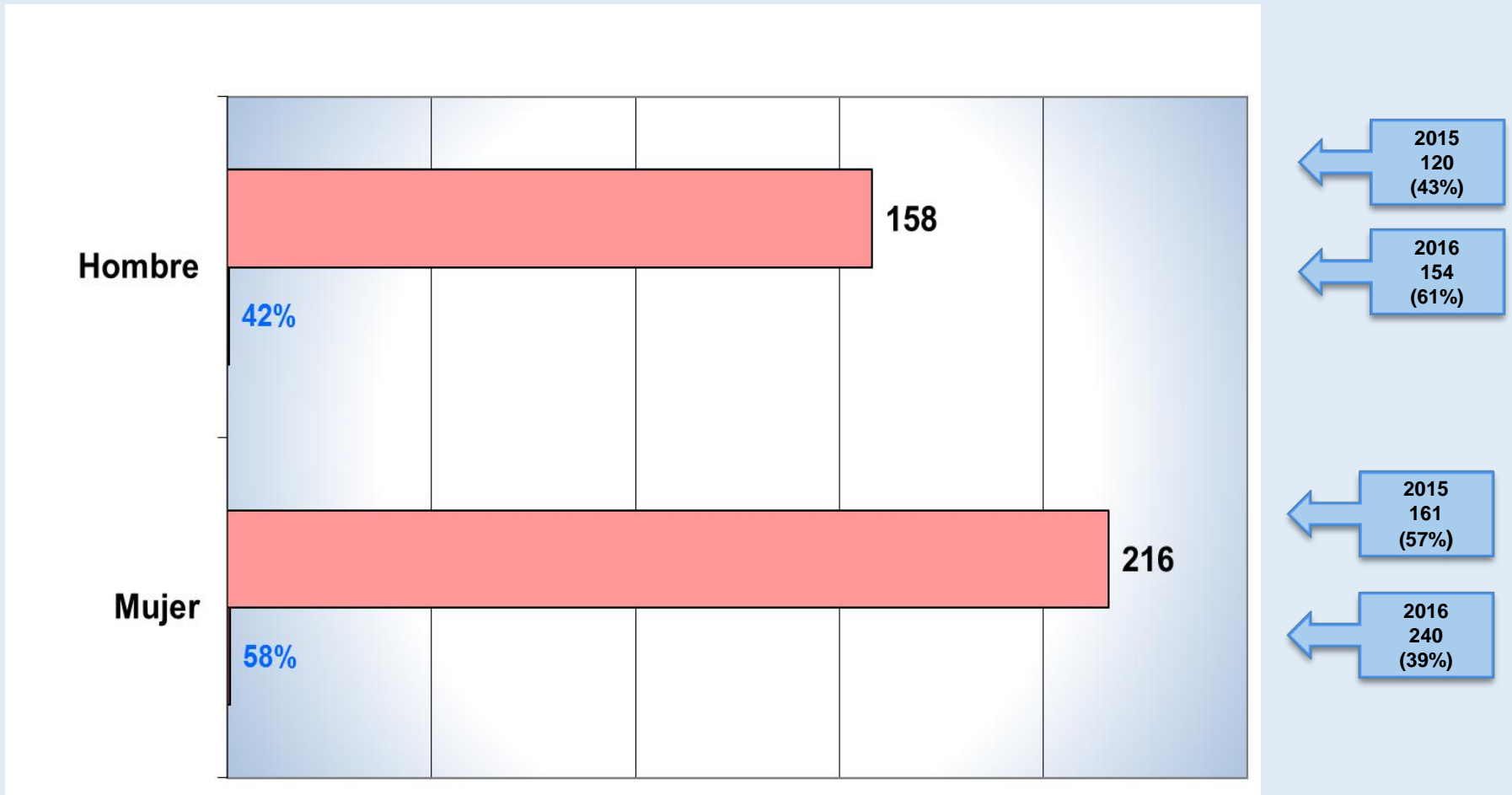
216
58%

En los últimos tres periodos (2015-2016-2017), la participación del género femenino es mayoritaria por alrededor de 16 puntos porcentuales en comparación del género masculino.

(véase la gráfica siguiente)

GÉNERO 2017

8



RANGO DE EDAD

9

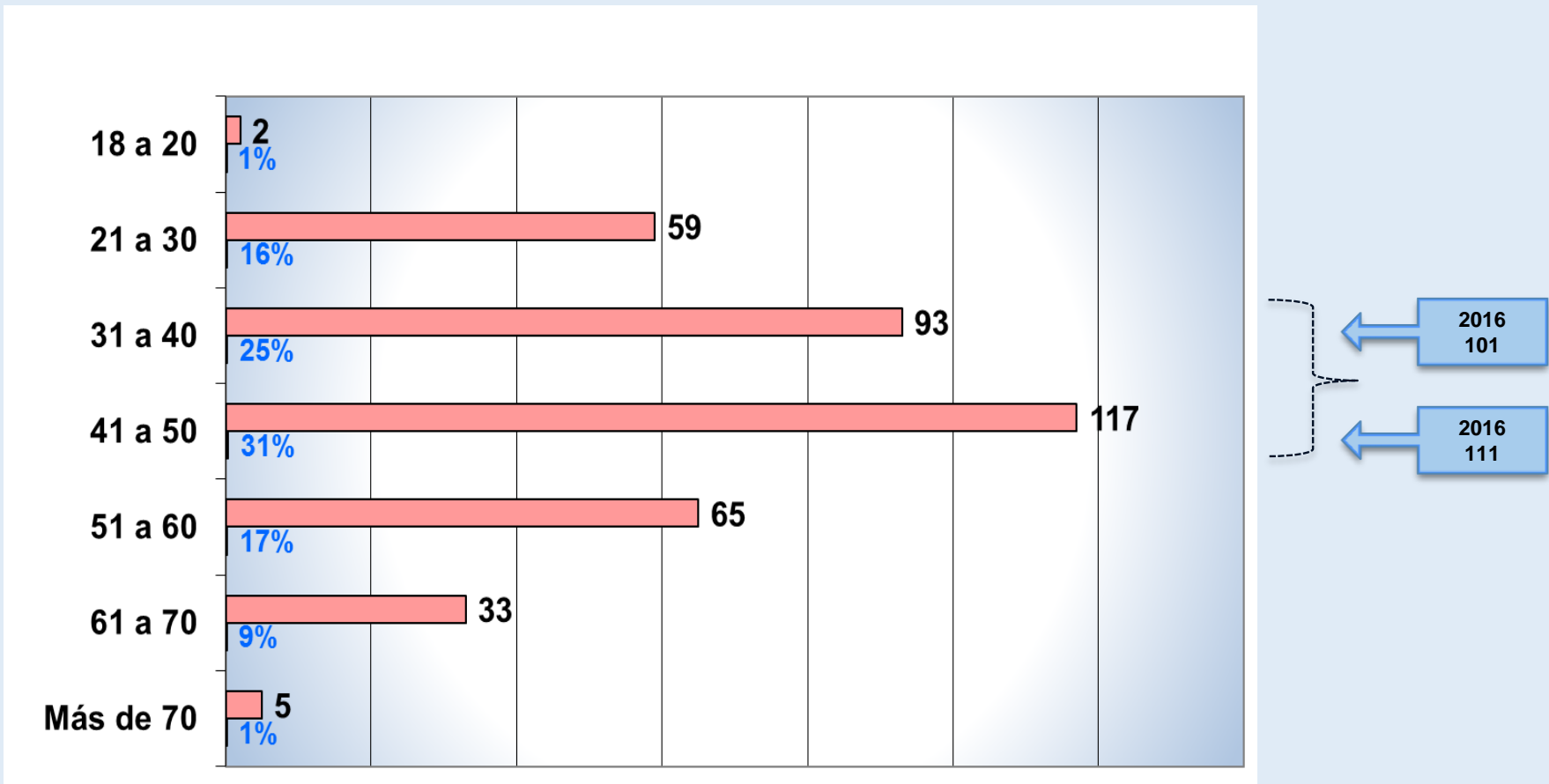
Edad	Casos	2017		2016	
		Casos	%	Casos	%
18 a 20	2		0.5%		
21 a 30	59		15.8%		
31 a 40	93		24.9%	25.6%	
41 a 50	117		31.3%	28.1%	
51 a 60	65		17.4%		
61 a 70	33		8.8%		
Más de 70	5		1.3%		

← 2016 (53.7%)

Como se puede apreciar poco mas del 56.2% de los participantes se ubican entre los 31 y 50 años de edad, si consideramos el año 2016 el rango de edad es ligeramente menor de 53.7%
(véase gráfica siguiente)

EDAD 2017

10



ESTADO CIVIL

11

2017



Soltero(a)

179
48%



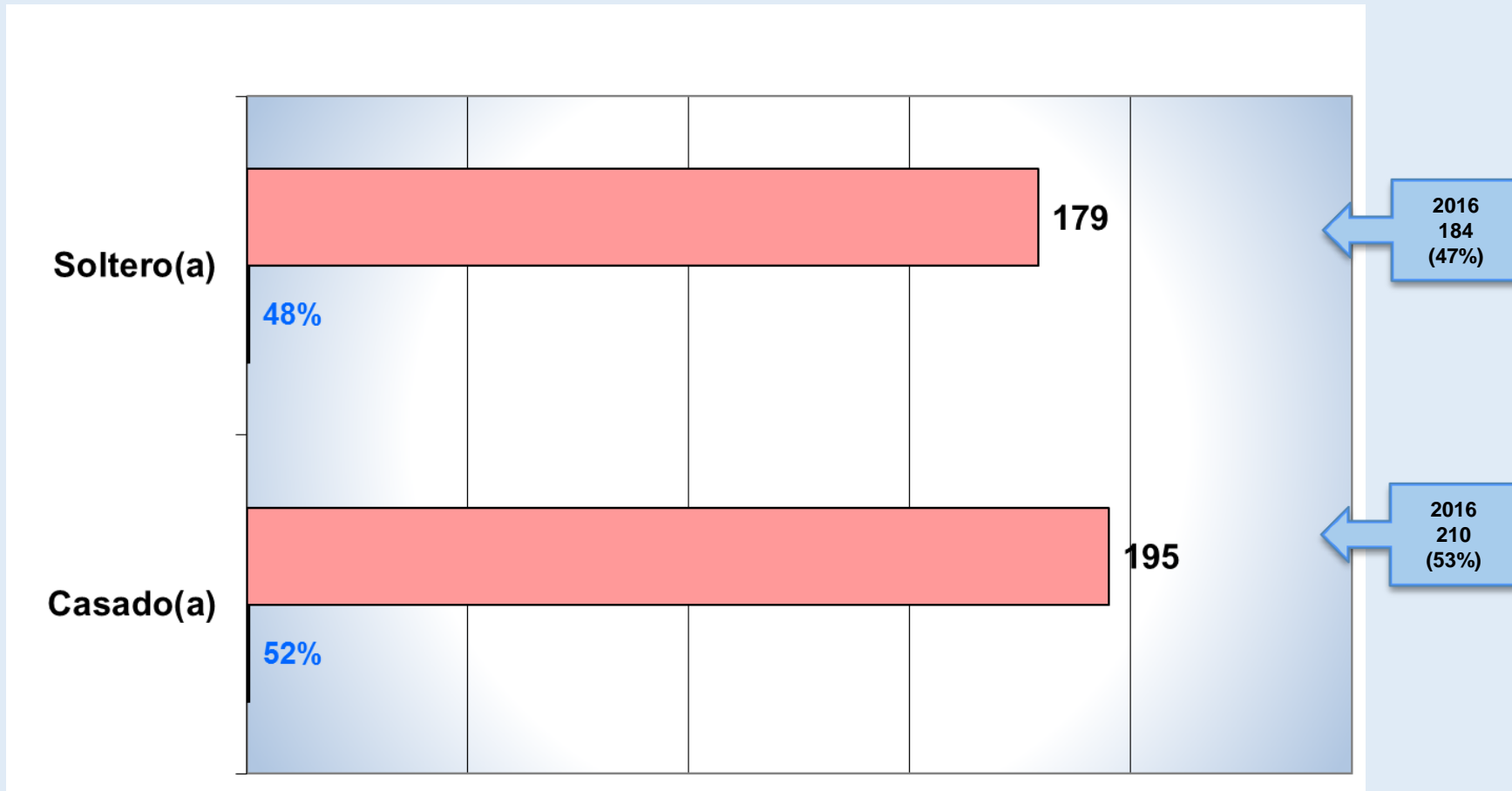
Casado(a)

195
52%

Poco más de la mitad de los servidores públicos encuestados son casados, comparando el año anterior se aprecia que de un total de 394 encuestados, 184 son solteros y representan el 47% del universo; respecto a los casados 210 representaban el 53%

ESTADO CIVIL 2017

12

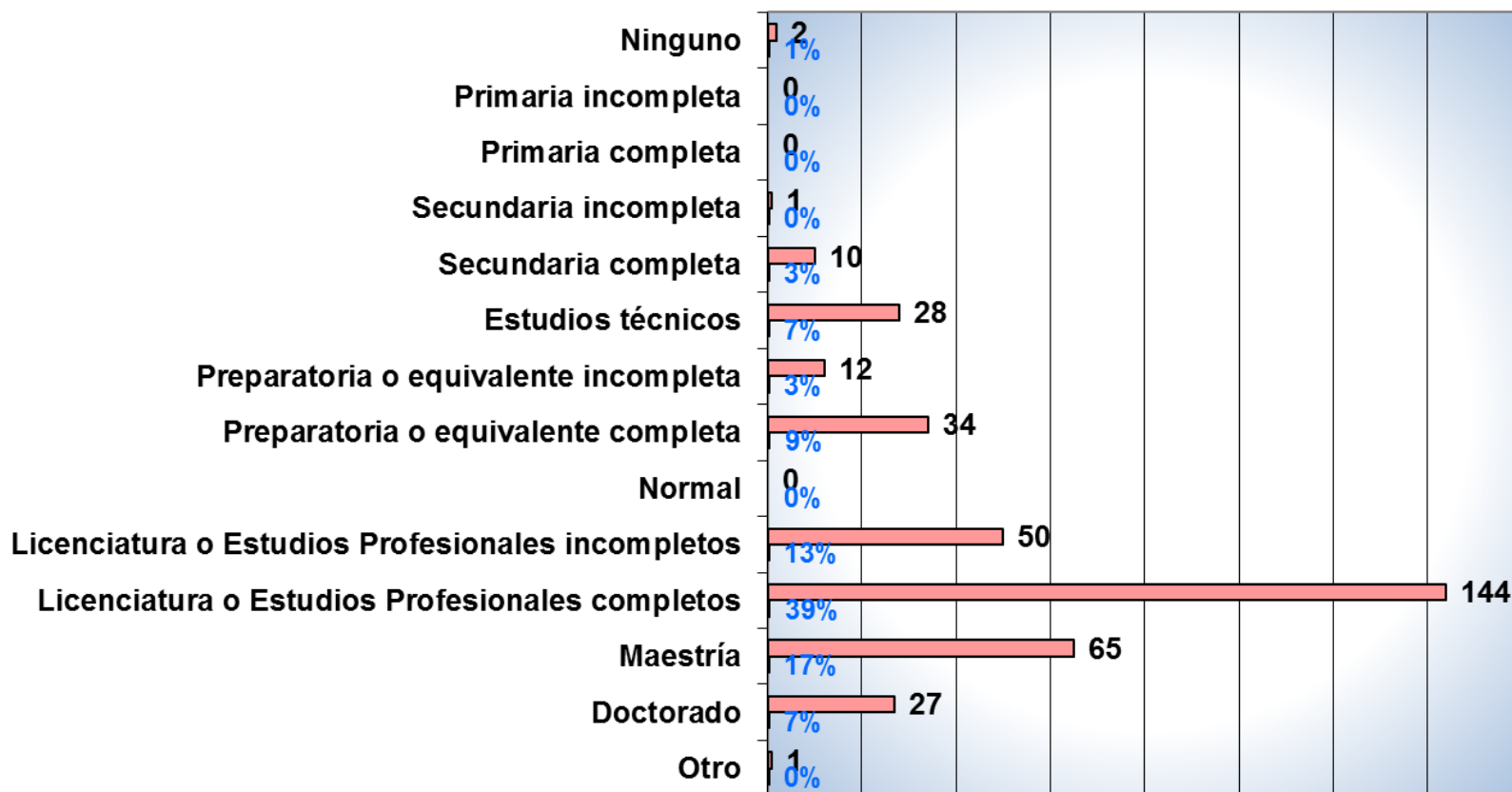


Secundaria Incompleta	1	0.3%
Secundaria Completa	10	2.7%
Estudios Técnicos	28	7.5%
Preparatoria o equivalente incompleta	12	3.2%
Preparatoria o equivalente completa	34	9.1%
Normal	0	0.0%
Licenciatura o Estudios Profesionales incompletos	50	13.4%
Licenciatura o Estudios Profesionales completos	144	38.7%
Maestría	65	17.5%
Doctorado	27	7.3%
Otro	1	0.3%

El 76.9 % de Servidores Públicos que participaron en la encuesta cuentan con estudios mínimos de licenciatura o profesionales completos, Maestría y Doctorado. Se observa que el 53% se concentra en licenciatura, 14% en maestría y el 9% en Doctorado.

ESCOLARIDAD 2017

14



NIVEL DE PUESTO

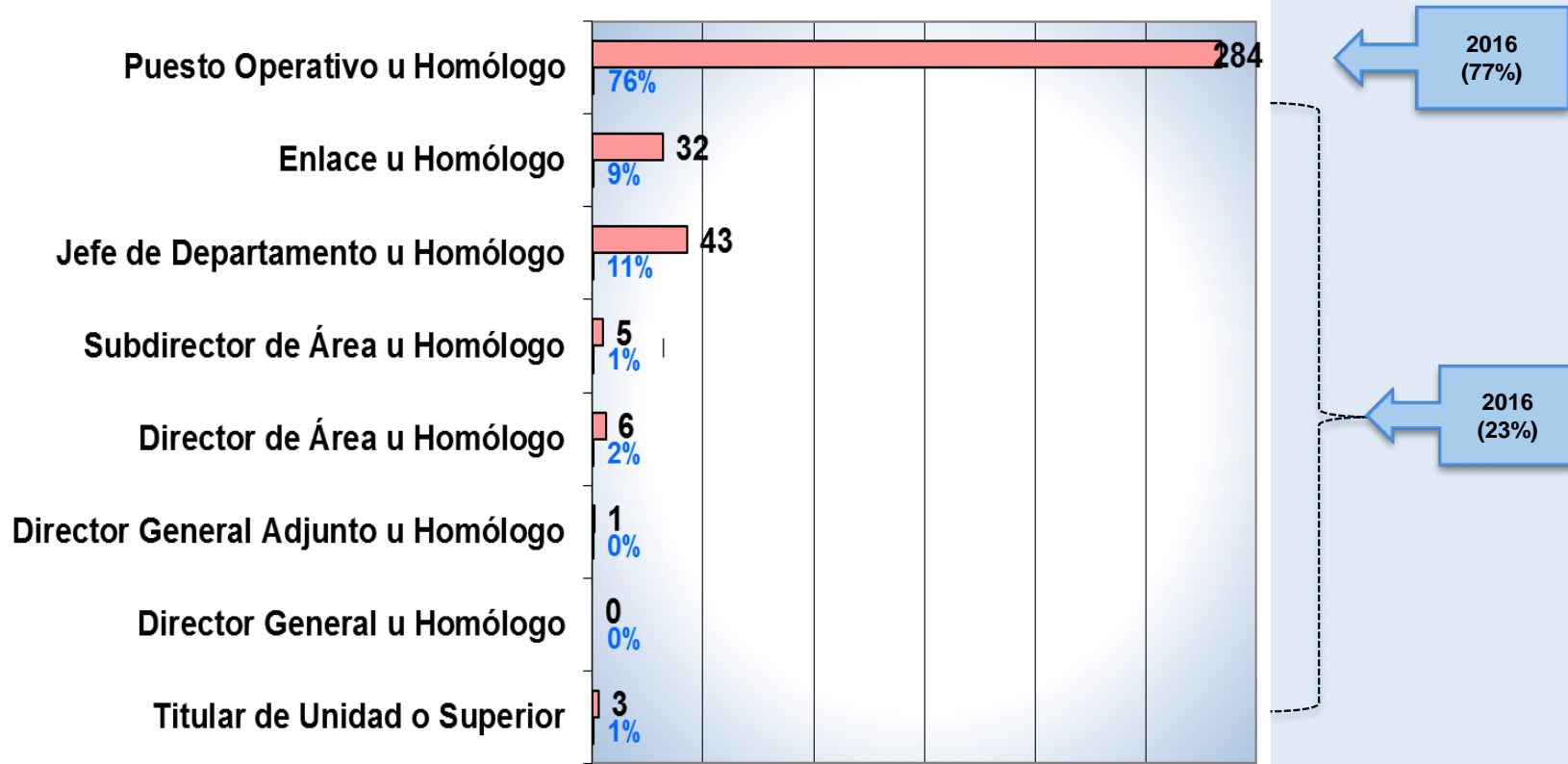
15

Puesto Operativo u Homólogo	284	75.9%
Enlace u Homólogo	32	8.6%
Jefe de Departamento u Homólogo	43	11.5%
Subdirector de Área u Homólogo	5	1.3%
Director de Área u Homólogo	6	1.6%
Director General Adjunto u Homólogo	1	0.3%
Titular de Unidad o Superior	3	0.8%

De los servidores públicos encuestados, alrededor del 84.5% ocupa puestos operativos y enlace, y el resto corresponde a puestos de mando. En 2016 los datos más representativos son el 82% es personal operativo y el resto son puestos de mando.

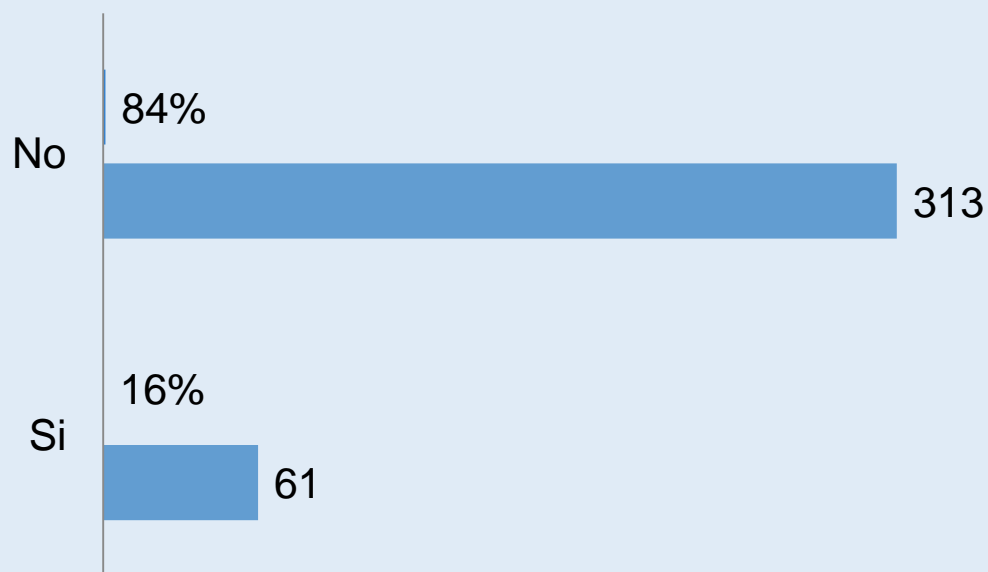
NIVEL DE PUESTO 2017

16

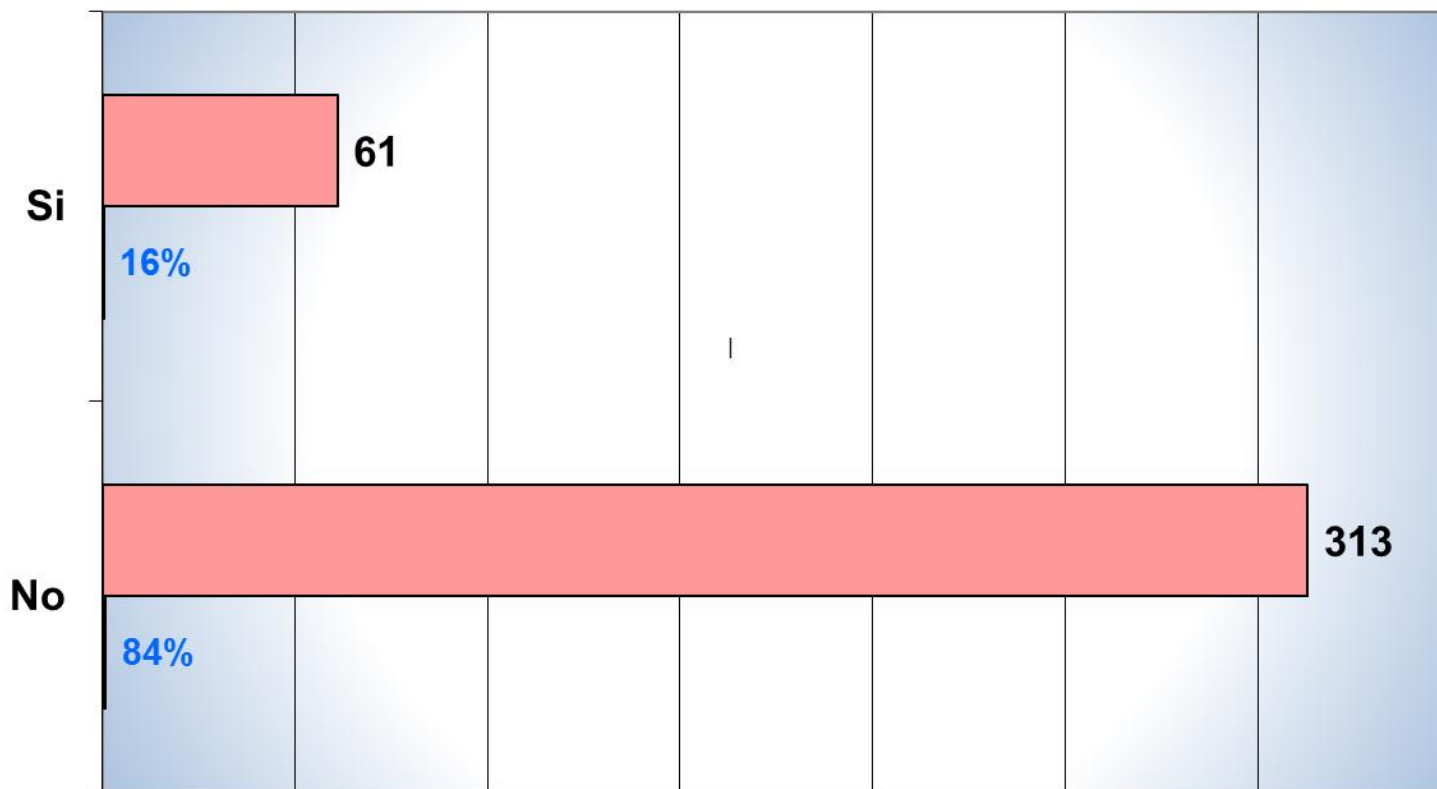


17

2017



Un 16% de los participantes en la encuesta ocupan un puesto alineado a los Sistemas de Profesionalización.



EXPERIENCIA EN EL SECTOR PRIVADO

19

2017

Nunca he trabajado en el Sector Privado	119	32%
Hasta 5 años	134	36%
6 a 10 años	57	15%
11 a 15 años	25	7%
16 a 20 años	28	7%
21 a 25 años	6	2%
26 a 30 años	4	1%
31 a 35 años	0	0%
36 a 40 año	1	0%
41 a 45 años	0	0%
46 a 50 años	0	0%
Más de 50	0	0%

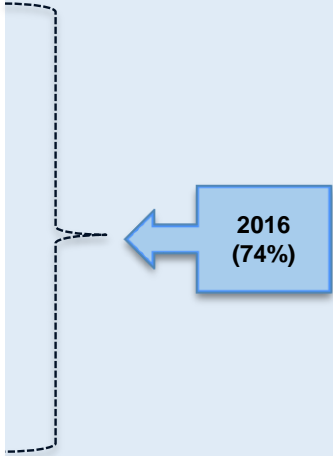
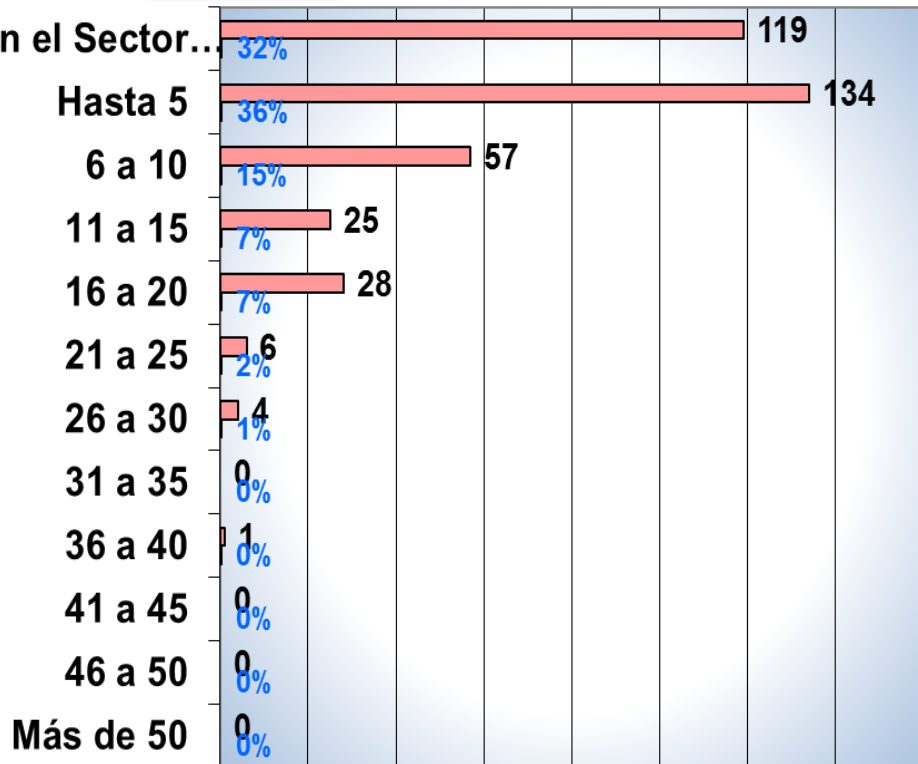
Poco mas del 68% de los participantes en la encuesta manifiestan haber tenido experiencia en el sector privado. Este porcentaje disminuyo con respecto al 2016 que fue del 74%

EXPERIENCIA EN EL SECTOR PRIVADO

20

2017

Nunca he trabajado en el Sector..



AÑOS DE SERVICIO EN LA A.P.F.

21

Hasta 5 años	77	21%
6 a 10 años	85	23%
11 a 15 años	49	13%
16 a 20 años	45	12%
21 a 25 años	41	11%
26 a 30 años	34	9%
31 a 35 años	17	5%
36 a 40 año	14	4%
41 a 45 años	8	2%
46 a 50 años	2	1%
Más de 50	2	1%

2017

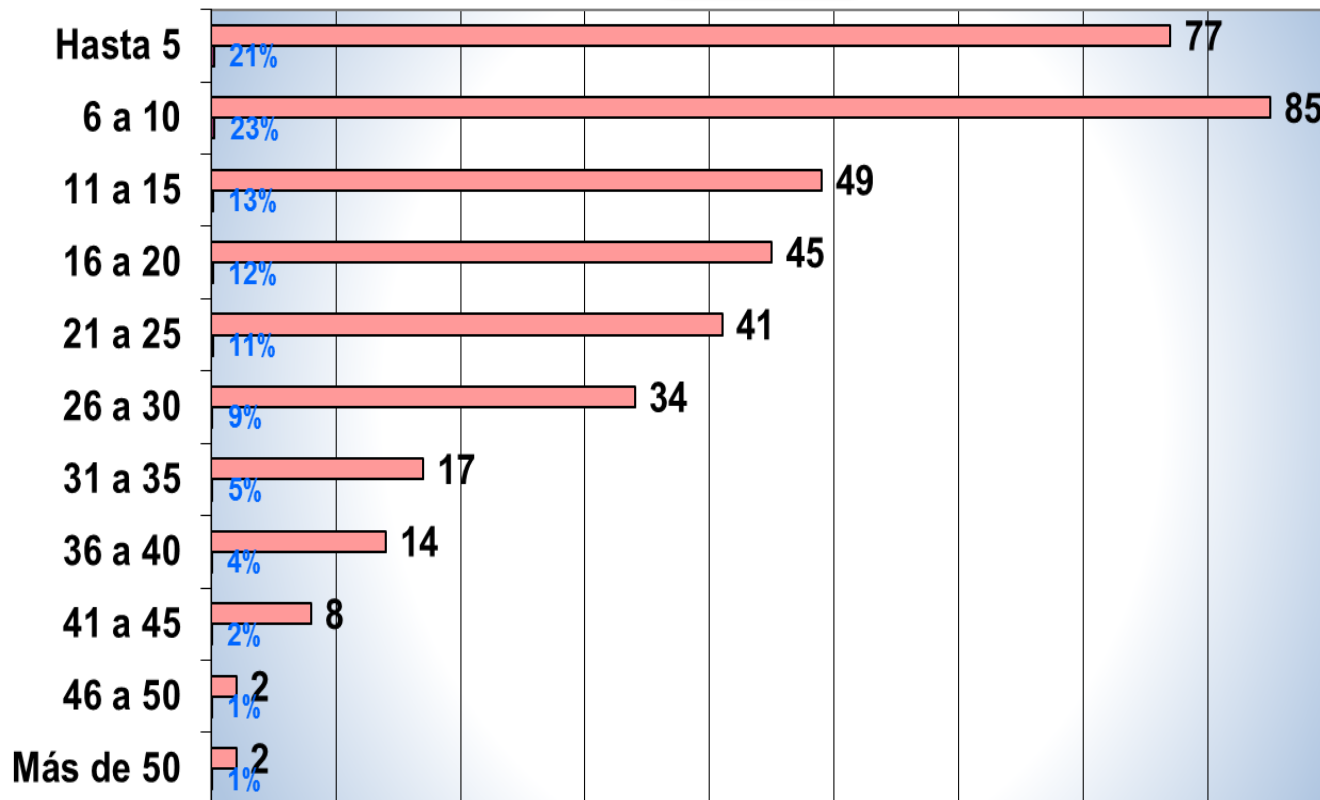
El 21% de los participantes en la encuesta 2017 son de reciente ingreso en la APF, con al menos 5 años de servicio. Se aprecia una mínima diferencia de 1% con respecto al 2016.

AÑOS DE SERVICIO EN LA A.P.F.

22

2017

2016
(76%)



ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

23

Hasta 5 años	150	40%
6 a 10 años	105	28%
11 a 15 años	42	11%
16 a 20 años	29	8%
21 a 25 años	16	4%
26 a 30 años	13	3%
31 a 35 años	10	3%
36 a 40 año	9	2%
41 a 45 años	0	0%
46 a 50 años	0	0%
Más de 50	0	0%

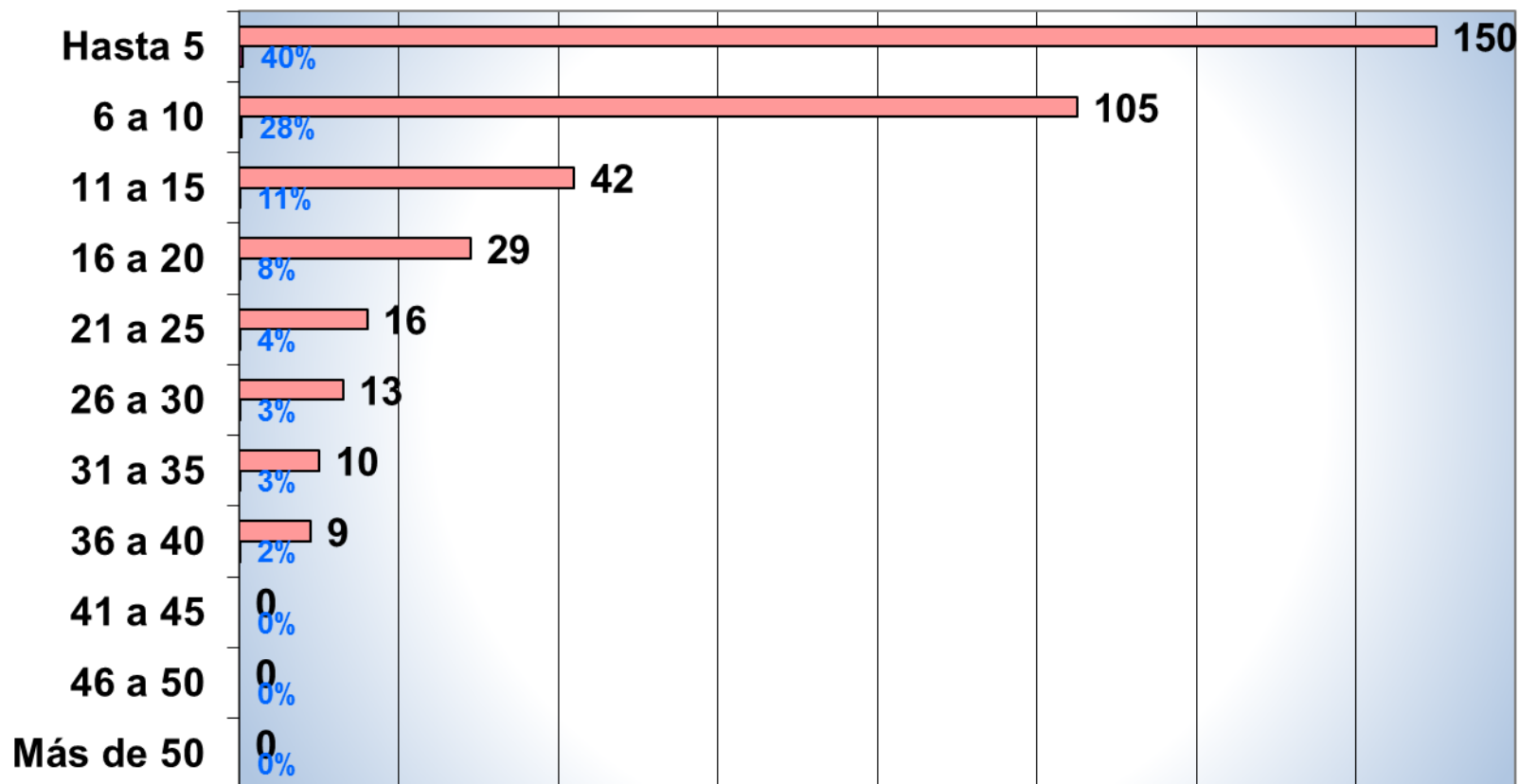
2017

Al rededor del 40% de los participantes en la encuesta llevan ocupando su puesto actual con al menos 5 años de antigüedad.

El 39% tienen entre 6 y 15 años de antigüedad en su puesto.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

24



ESTUDIOS ACTUALES

25

NINGUNO	212	57%
PRIMARIA	1	0%
SECUNDARIA	1	0%
ESTUDIOS TÉCNICOS	3	1%
PREPARATORIA O SIMILAR	10	3%
NORMAL	45	12%
LICENCIATURA O ESTUDIOS PROFESIONALES	23	6%
MAESTRÍA	8	2%
DOCTORADO	44	12%
ACCIONES DE CAPACITACIÓN	27	7%
OTROS	33	12%

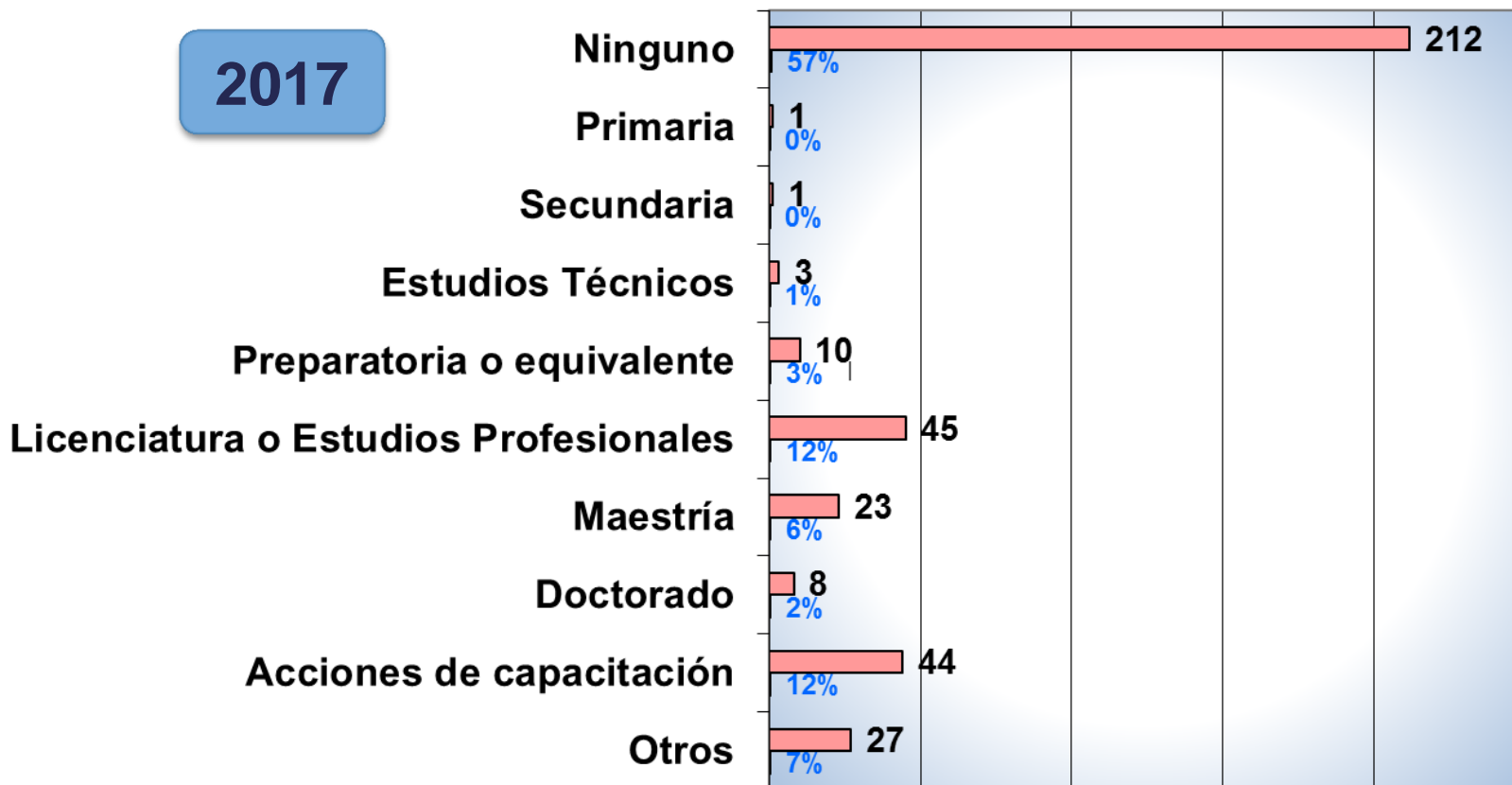
2017

Poco menos de la mitad de los participantes en la encuesta 2017, asegura estar estudiando a fin de obtener un grado de estudios

ESTUDIOS ACTUALES

26

2017



ANÁLISIS CUANTITATIVO

Resultados Estadísticos

Evalúa la percepción de los servidores públicos sobre el reconocimiento de su desempeño en esta Casa de Estudios. Este factor en el año 2017, obtuvo una puntuación de 75.

	2015	2017
1.- En mi área se reconoce el logro de resultados.	69	71
2.- En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.	66	71
3.- Mi jefe(a) me distingue cuando logro los objetivos esperados.	68	72
4.- Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros(as).	86	86
PROMEDIO DEL FACTOR	72	75
GLOBAL APF	78	86

Practica de transformación:

Reconocer mensualmente a través de diferentes mecanismos los logros y aptitudes del personal por área de adscripción de esta universidad

RECONOCIMIENTO LABORAL

FACTOR I / 2017



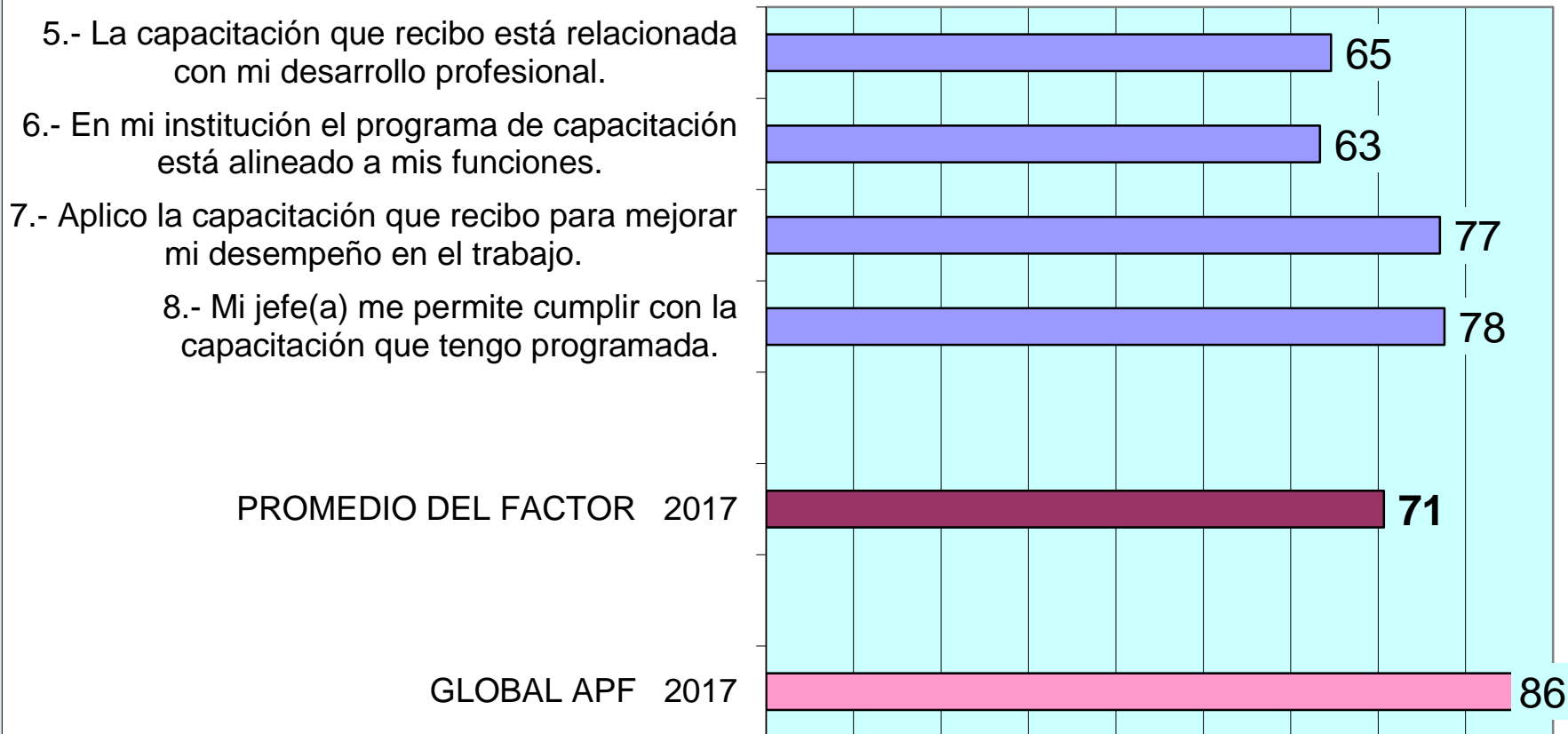
Permite evaluar las acciones de capacitación orientadas a la actualización, desarrollo y fortalecimiento del desempeño, y en su caso, certificación, de las y los servidores públicos. Este factor tuvo un resultado de 75

	2015	2017
5.- La capacitación que recibo está relacionado con mi desarrollo profesional.	65	71
6.- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones	64	71
7.- Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.	80	72
8.- Mi jefe(a) me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	80	86
PROMEDIO DEL FACTOR	72	75
GLOBAL APF	82	86

Practica de transformación:

Impartir cursos sobre Toma de Decisiones y Liderazgo Directivo, Liderazgo en la Gestión Directiva y Trabajo Colaborativo

FACTOR II / 2017



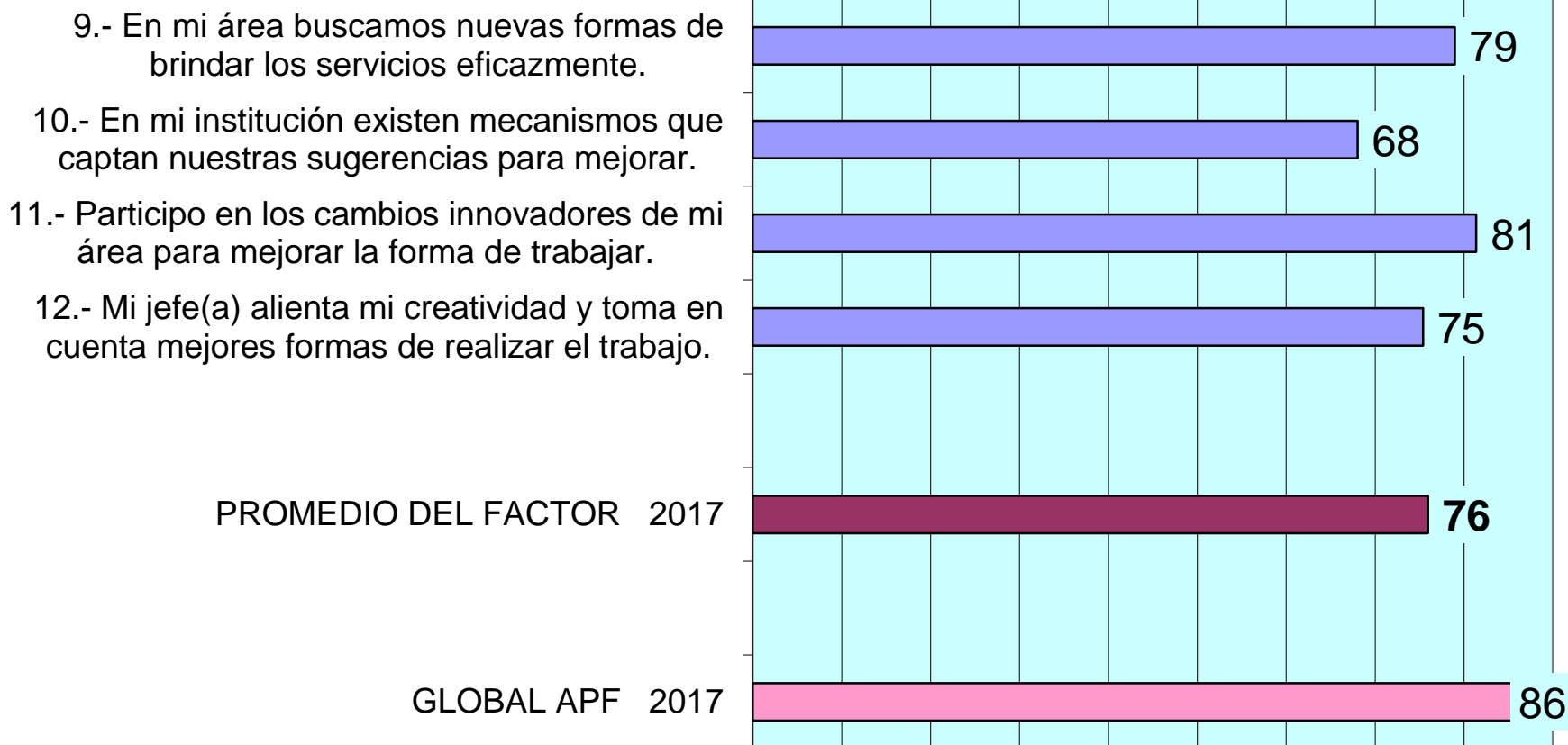
Permite evaluar el grado de aceptación de las y los servidores públicos al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora. En el 2017 este factor obtuvo el promedio de 76. Para el 2018 se prevé continuar reforzando las acciones con la finalidad de subir el índice de este factor.

	2015	2017
9.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.	78	79
10.- En mi institución existen mecanismos que captan nuestras sugerencias para mejorar.	65	68
11.- Participo en los cambios innovadores de mi área para mejorar la forma de trabajar.	82	81
12.- Mi jefe(a) alienta mi creatividad y toma en cuenta mejores formas de realizar el trabajo.	77	75
PROMEDIO DEL FACTOR	76	76
GLOBAL APF	82	86

Practica de transformación:

Evaluar el desempeño de los servidores públicos con la finalidad de identificar área de oportunidad, a través de la aplicación de todos los servidores el proceso de Evaluación del Desempeño.

FACTOR III / 2017



FACTOR IV

CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

34

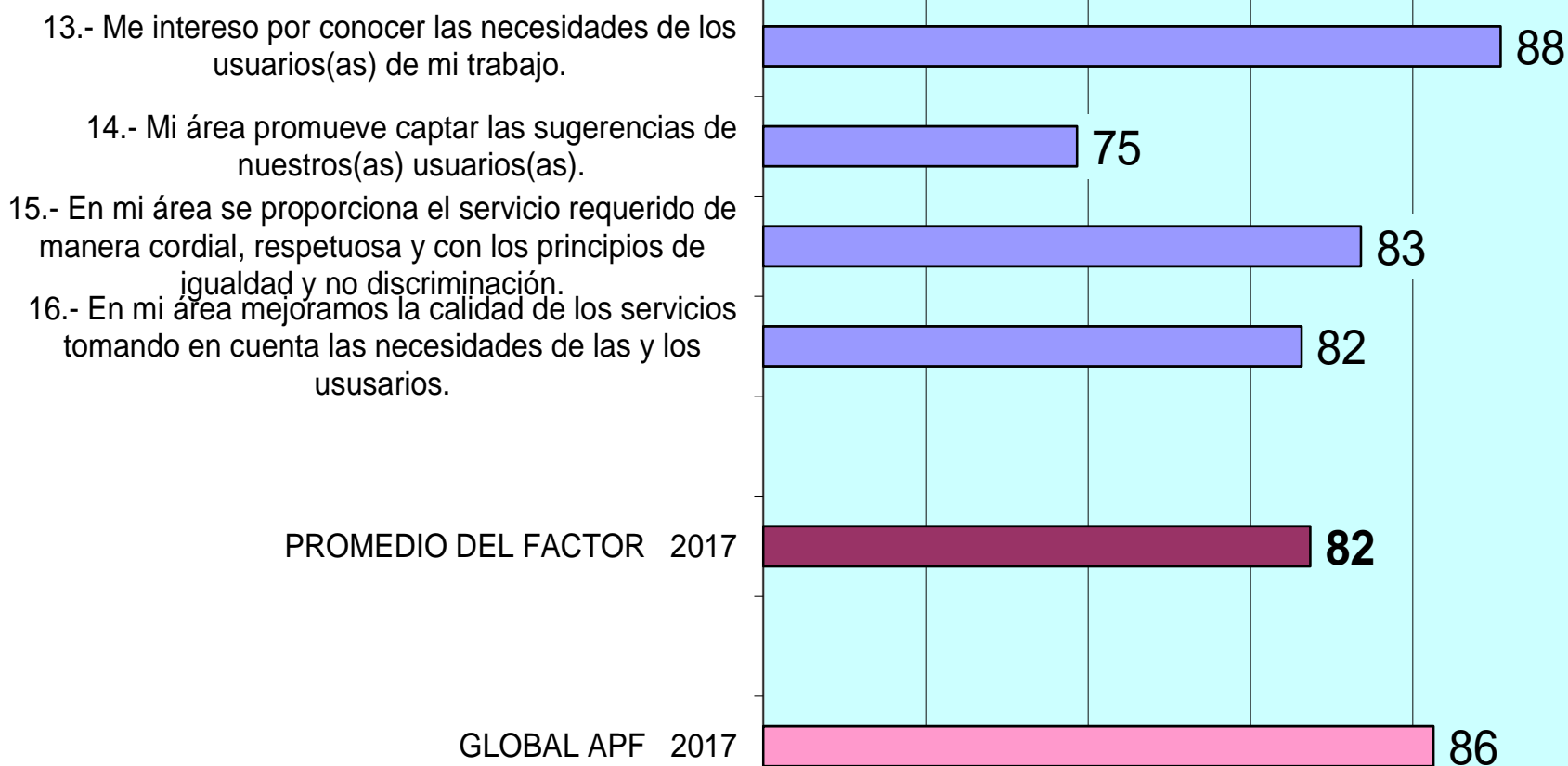
Evalúa la identificación y conocimiento que tiene el servidor público de las necesidades y expectativas de los clientes, para incorporarlas a la mejora de sus actividades. Este factor obtuvo una puntuación de 82. Es uno de los mejor calificados durante 2017.

	2015	2017
13.- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios(as) de mi trabajo.	91	88
14.- Mi área promueve captar las sugerencias de nuestros(as) usuarios(as).	69	75
15.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación.	83	83
16.- En mi área mejoramos la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios.	81	82
PROMEDIO DEL FACTOR	81	82
GLOBAL APF	85	86

CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

35

FACTOR IV / 2017



FACTOR V

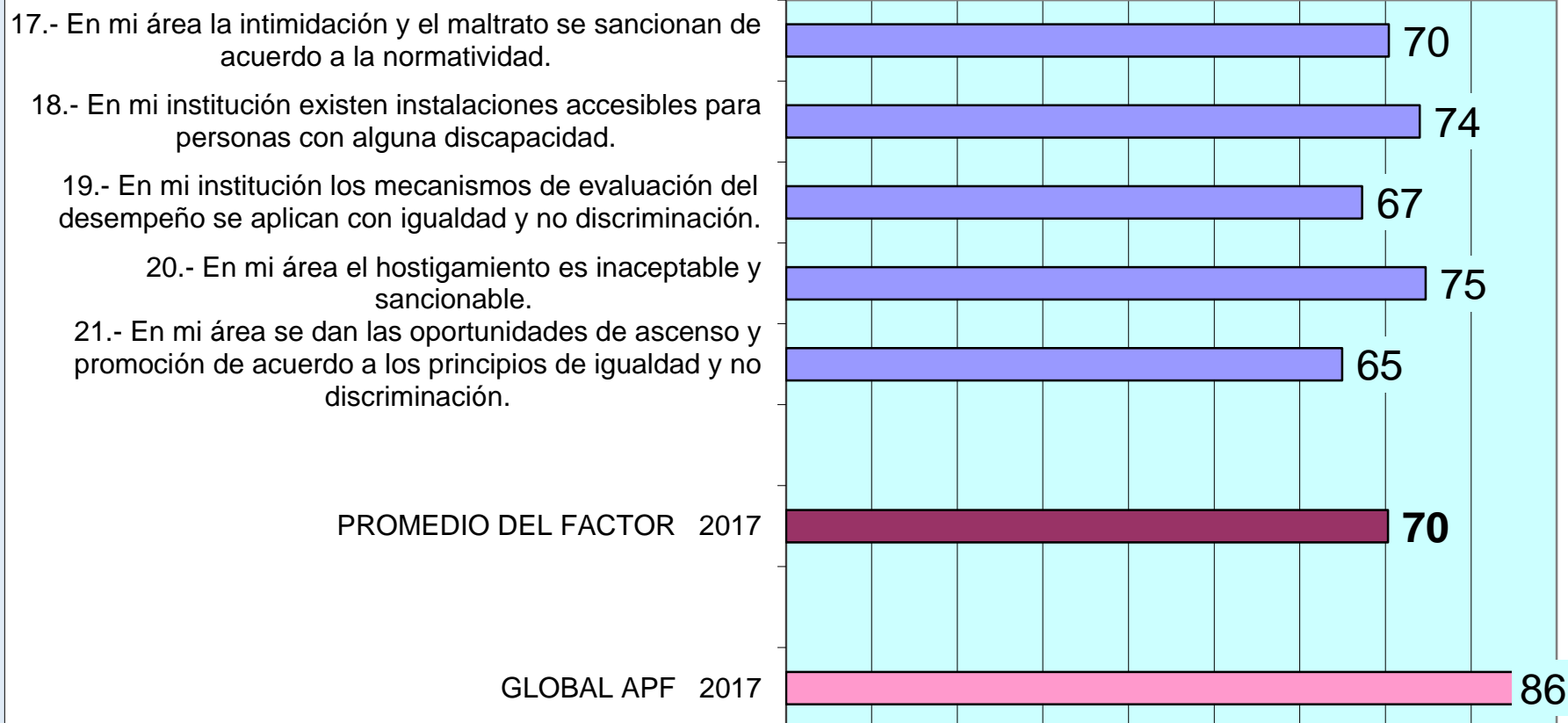
EQUIDAD Y GÉNERO

36

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.

	2015	2017
17.- En mi área la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a la normatividad.	65	70
18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	70	74
19.- En mi institución los mecanismos de evaluación del desempeño se aplican con igualdad y no discriminación.	69	67
20.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	79	75
21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.	66	65
PROMEDIO DEL FACTOR	70	70
GLOBAL APF	79	86

F A C T O R V / 2017

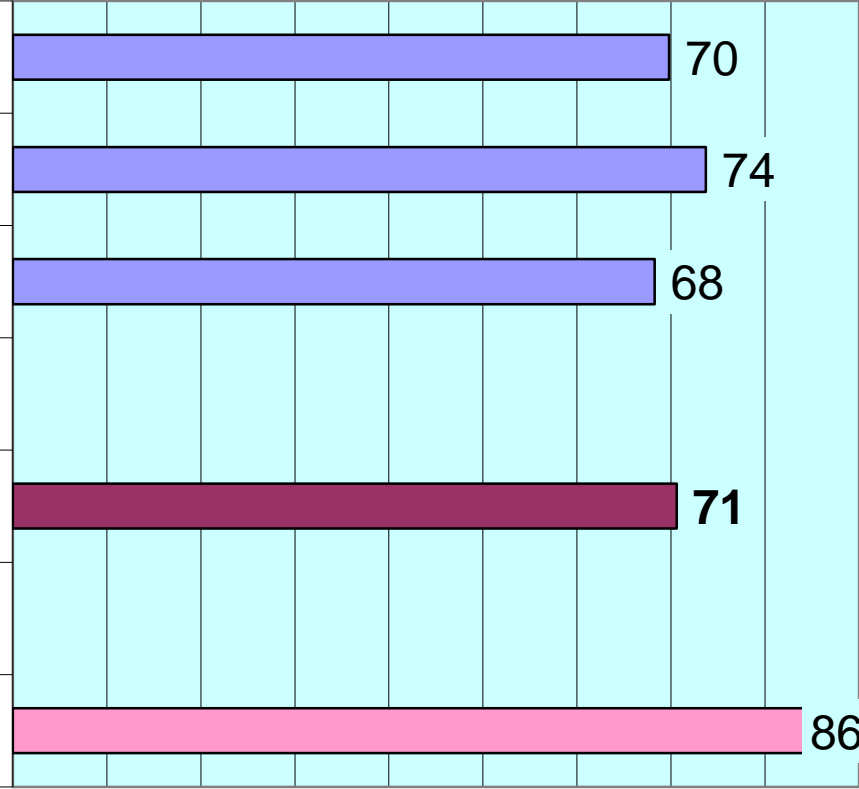


Permite evaluar la percepción que las y los servidores públicos tienen sobre la funcionalidad, calidad y los medios de la comunicación interna en su institución para el cumplimiento de sus objetivos

	2015	2017
22.- En mi institución nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas.	68	70
23.- En mi institución utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.	72	74
24.- Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.	69	68
PROMEDIO DEL FACTOR	70	71
GLOBAL APF	80	86

F A C T O R VI / 2017

- 22.- En mi institución nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas.
- 23.- En mi institución utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.
- 24.- Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.



FACTOR VII

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

40

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

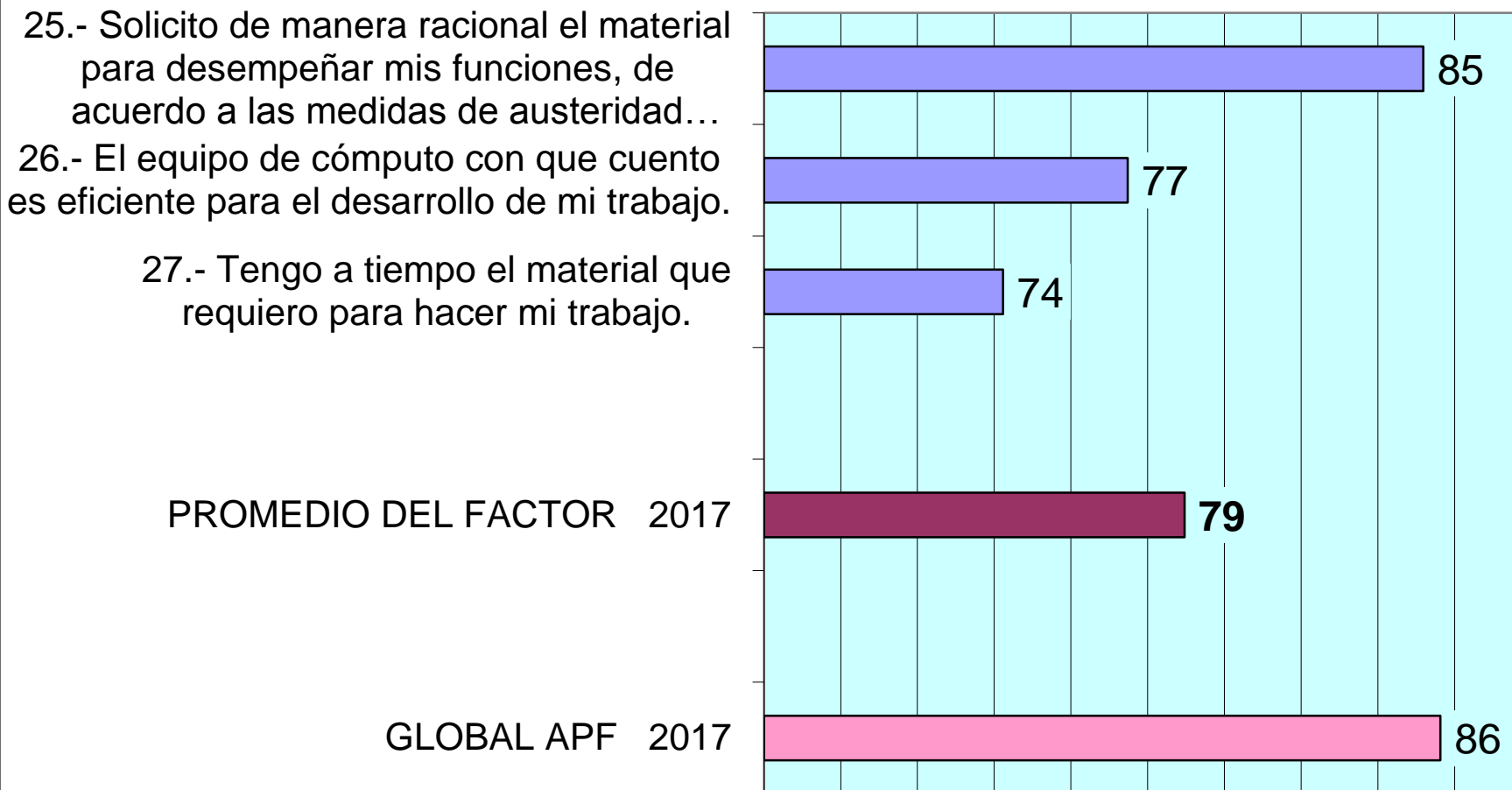
2015 2017

25.- Solicito de manera racional el material para desempeñar mis funciones, de acuerdo a las medidas de austeridad establecidas.	68	85
26.- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.	64	77
27.- Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.	66	74
PROMEDIO DEL FACTOR	66	79
GLOBAL APF	76	86

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

41

FACTOR VII / 2017



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.

2015

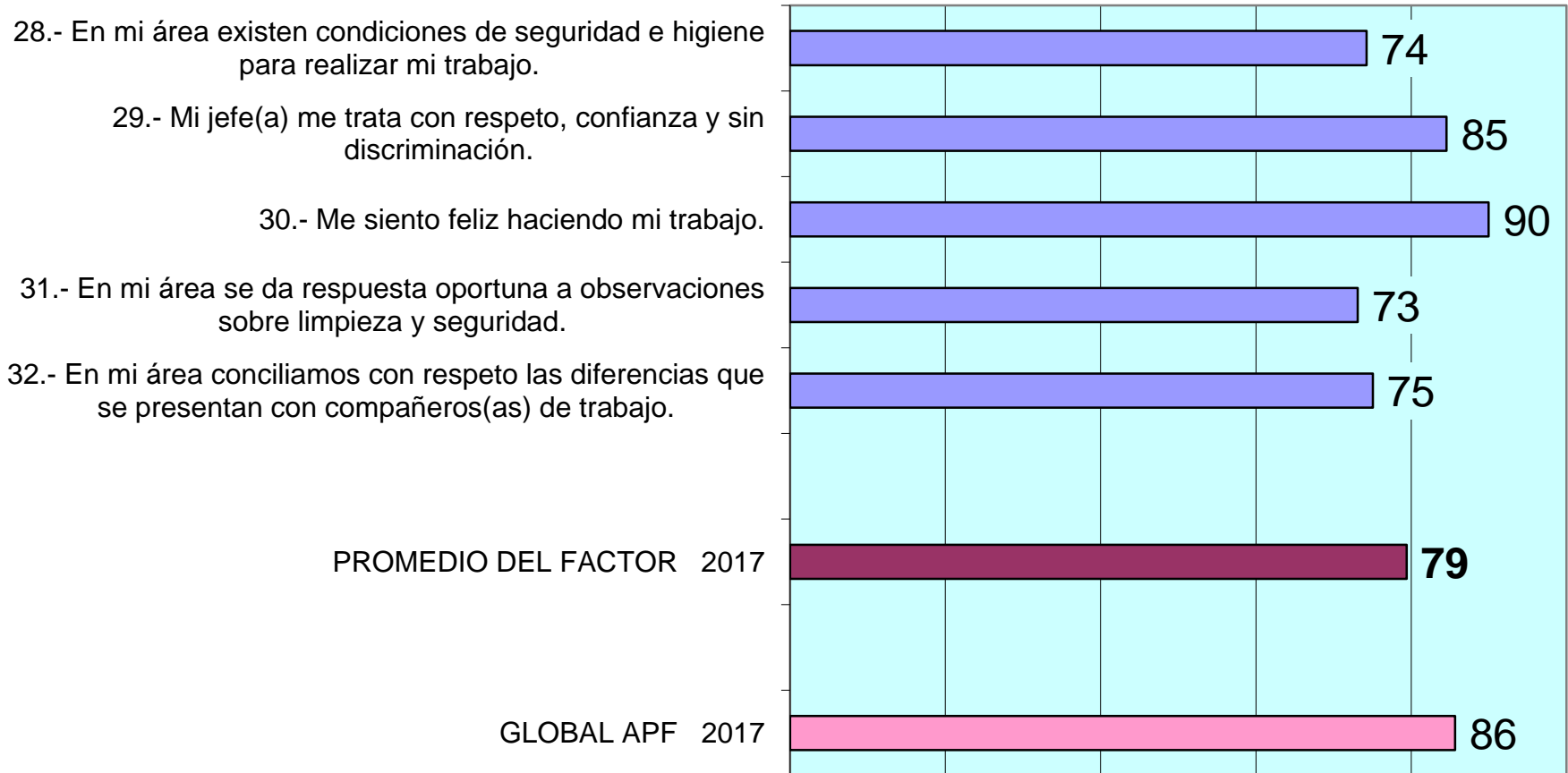
2017

28.- En mi área existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	74	74
29.- Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	71	85
30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	85	90
31.- En mi área se da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.	91	73
32.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con compañeros(as) de trabajo.	71	75
PROMEDIO DEL FACTOR	78	79
GLOBAL APF	83	86

CALIDAD DE VIDA LABORAL

43

FACTOR VIII / 2017



FACTOR IX

BALANCE TRABAJO-FAMILIA

44

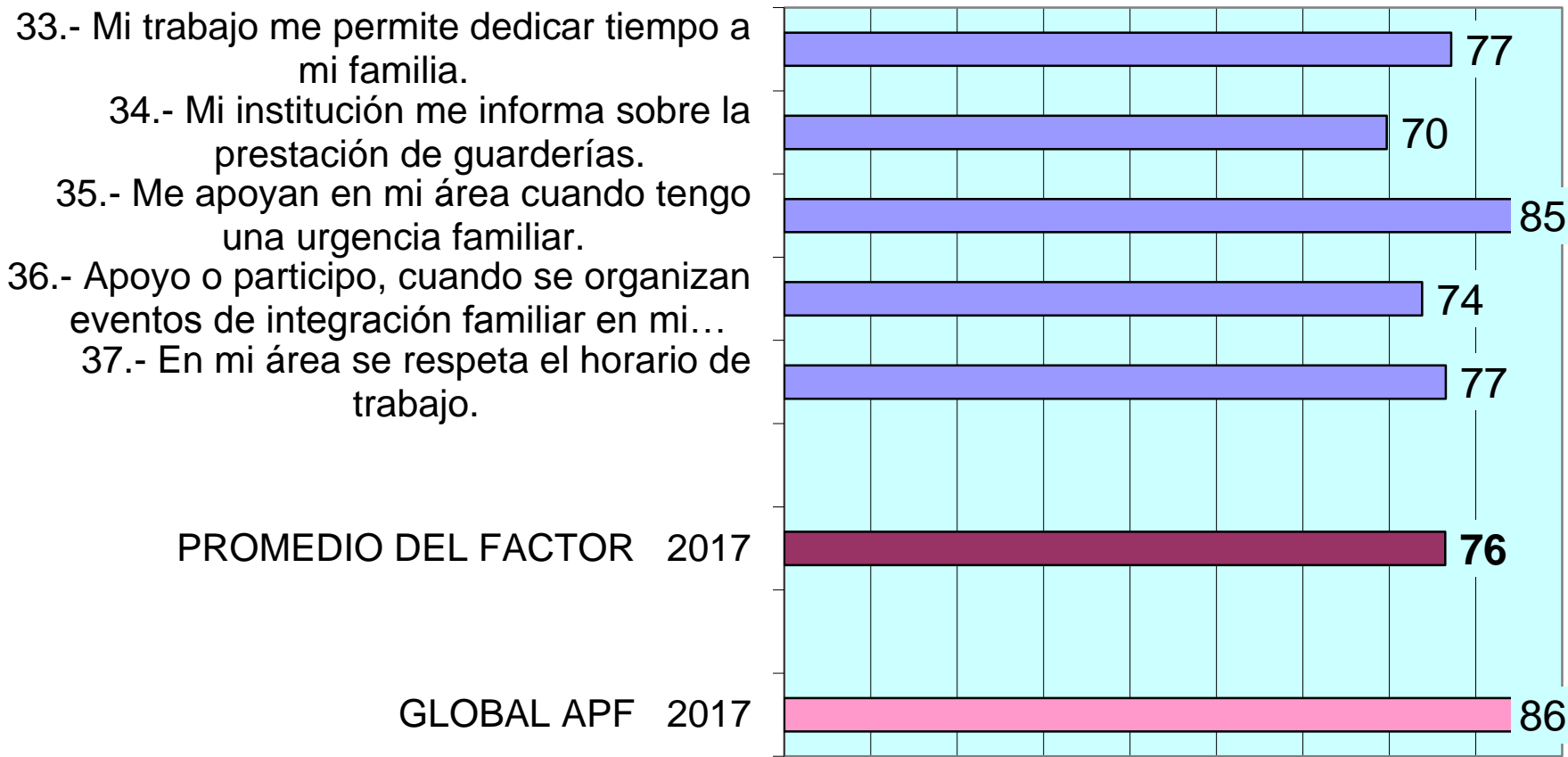
Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar.

	2015	2017
33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	73	77
34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías.	63	70
35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.	86	85
36.- Apoyo o participo, cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución.	75	74
37.- En mi área se respeta el horario de trabajo.	79	77
PROMEDIO DEL FACTOR	75	76
GLOBAL APF	80	86

BALANCE TRABAJO-FAMILIA

45

FACTOR IX / 2017



FACTOR X

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

46

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.

2015

2017

38.- Mi jefe(a) promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.	71	75
39.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.	61	66
40.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos(as) con igualdad y no discriminación.	91	87
41.- En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo.	77	78
PROMEDIO DEL FACTOR	75	76
GLOBAL APF	81	86

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

47

F A C T O R X / 2017



FACTOR XI LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN

48

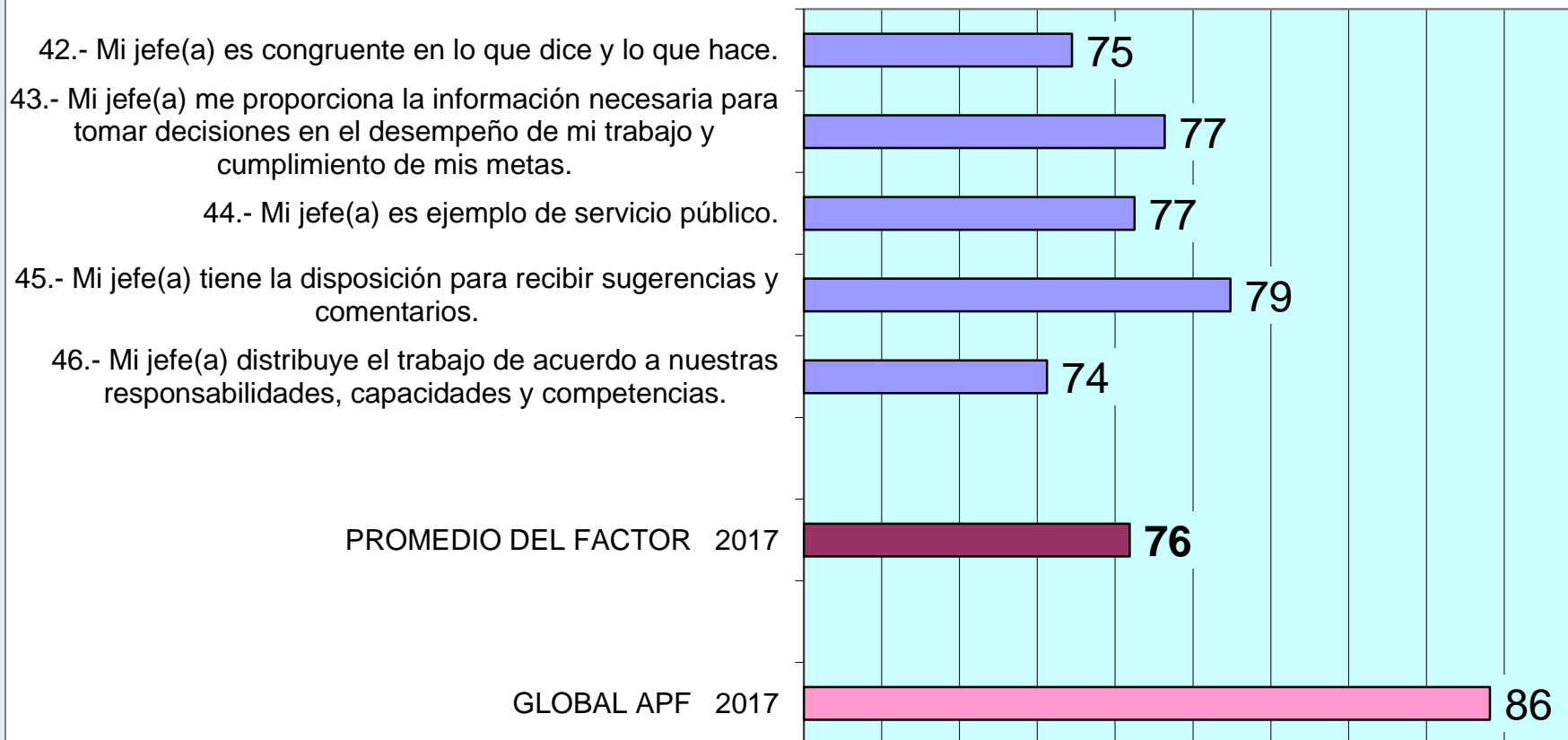
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre los mecanismos que establece la institución en sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación.

	2015	2017
42.- Mi jefe(a) es congruente en lo que dice y lo que hace.	70	75
43.- Mi jefe(a) me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.	72	77
44.- Mi jefe(a) es ejemplo de servicio público.	77	77
45.- Mi jefe(a) tiene la disposición para recibir sugerencias y comentarios.	79	79
46.- Mi jefe(a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.	76	74
PROMEDIO DEL FACTOR	75	76
GLOBAL APF	80	86

LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN

49

FACTOR XI / 2017

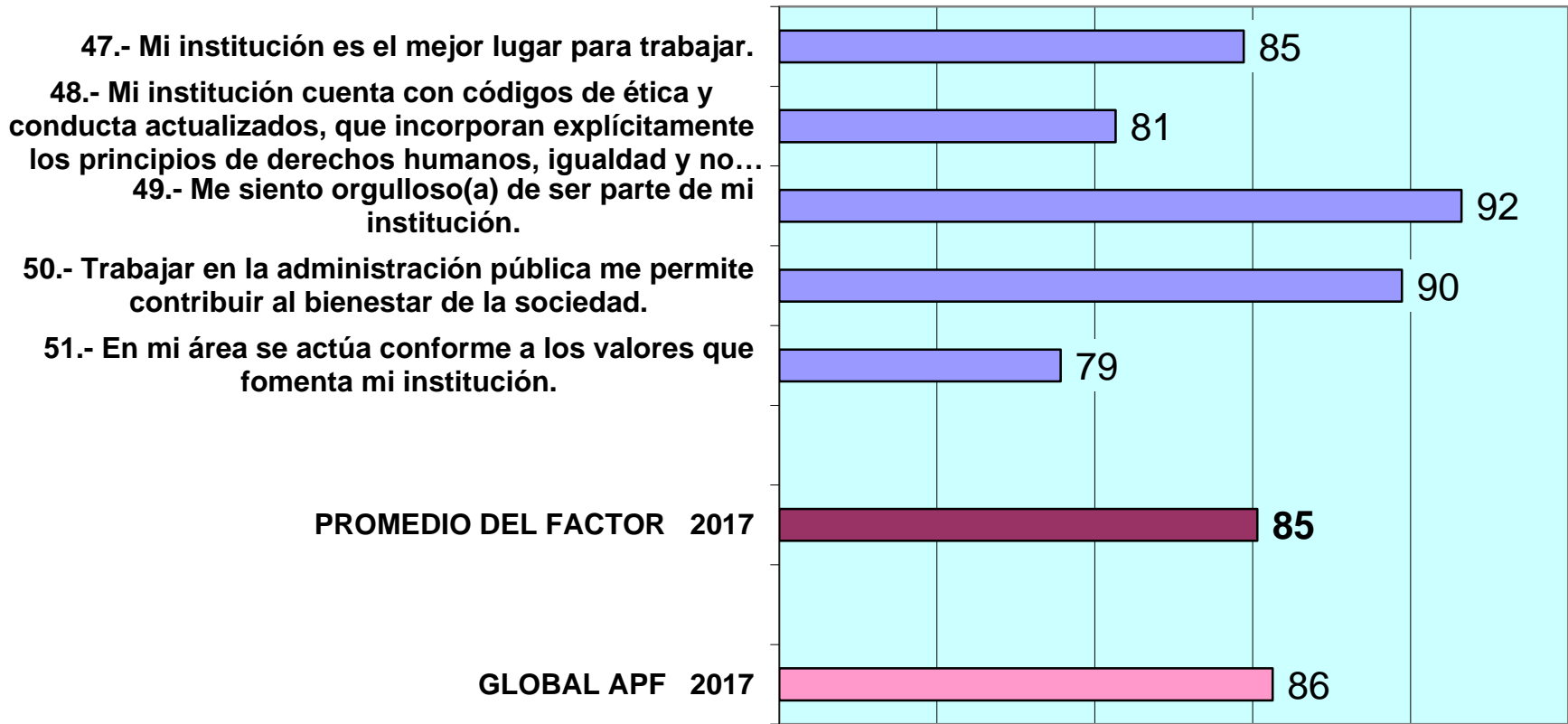


Permite evaluar la autoestima de las y los servidores públicos, su percepción del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales.

	2015	2017
47.- Mi institución es el mejor lugar para trabajar.	83	85
48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no discriminación.	78	81
49.- Me siento orgulloso(a) de ser parte de mi institución.	92	92
50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	89	90
51.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.	78	79
PROMEDIO DEL FACTOR	84	85
GLOBAL APF	88	86

IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN Y VALORES

FACTOR XII / 2017



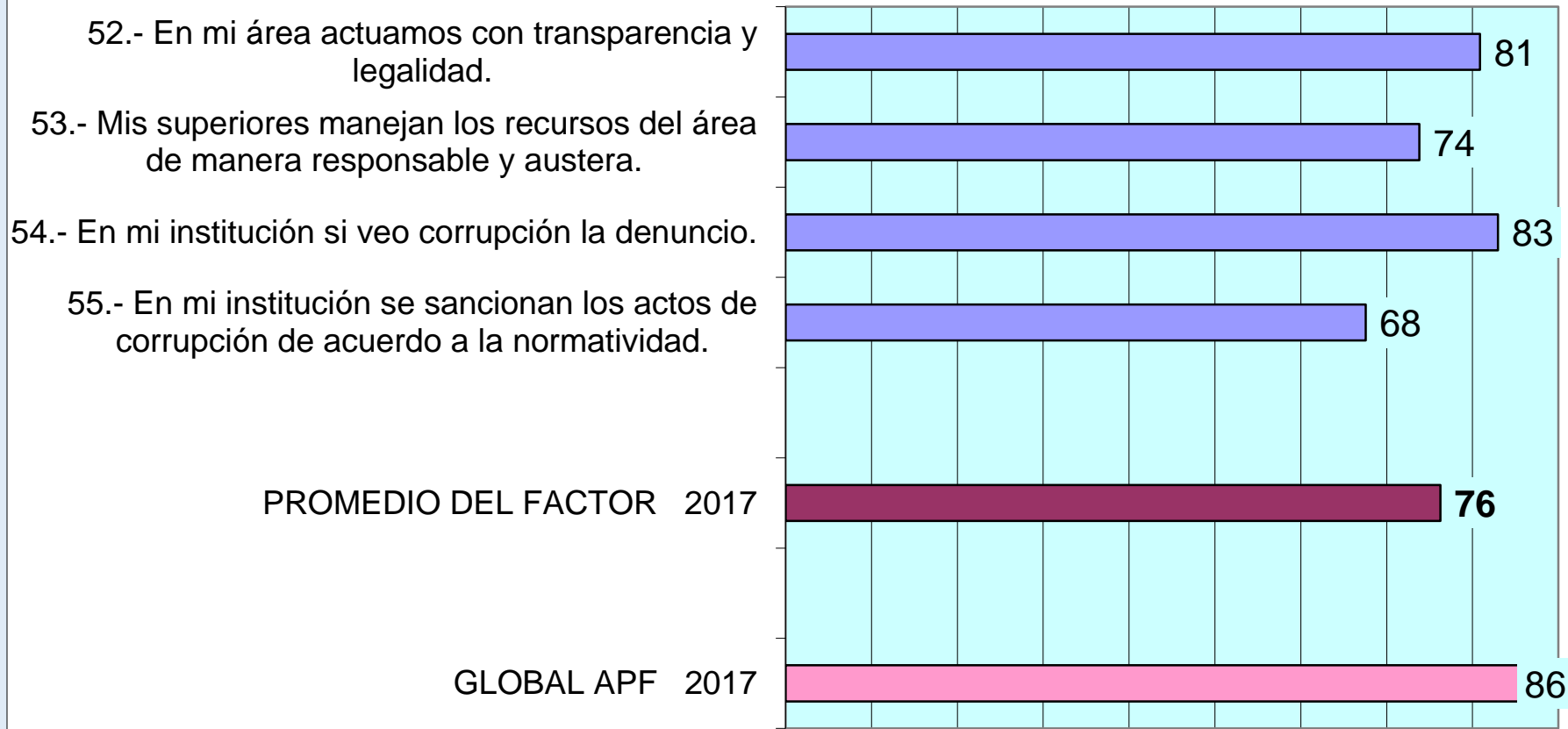
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

	2015	2017
52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	82	81
53.- Mis superiores manejan los recursos del área de manera responsable y austera.	73	74
54.- En mi institución si veo corrupción la denuncio.	86	83
55.- En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normatividad.	70	68
PROMEDIO DEL FACTOR	78	76
GLOBAL APF	84	86

TRASPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

53

F A C T O R XIII / 2017



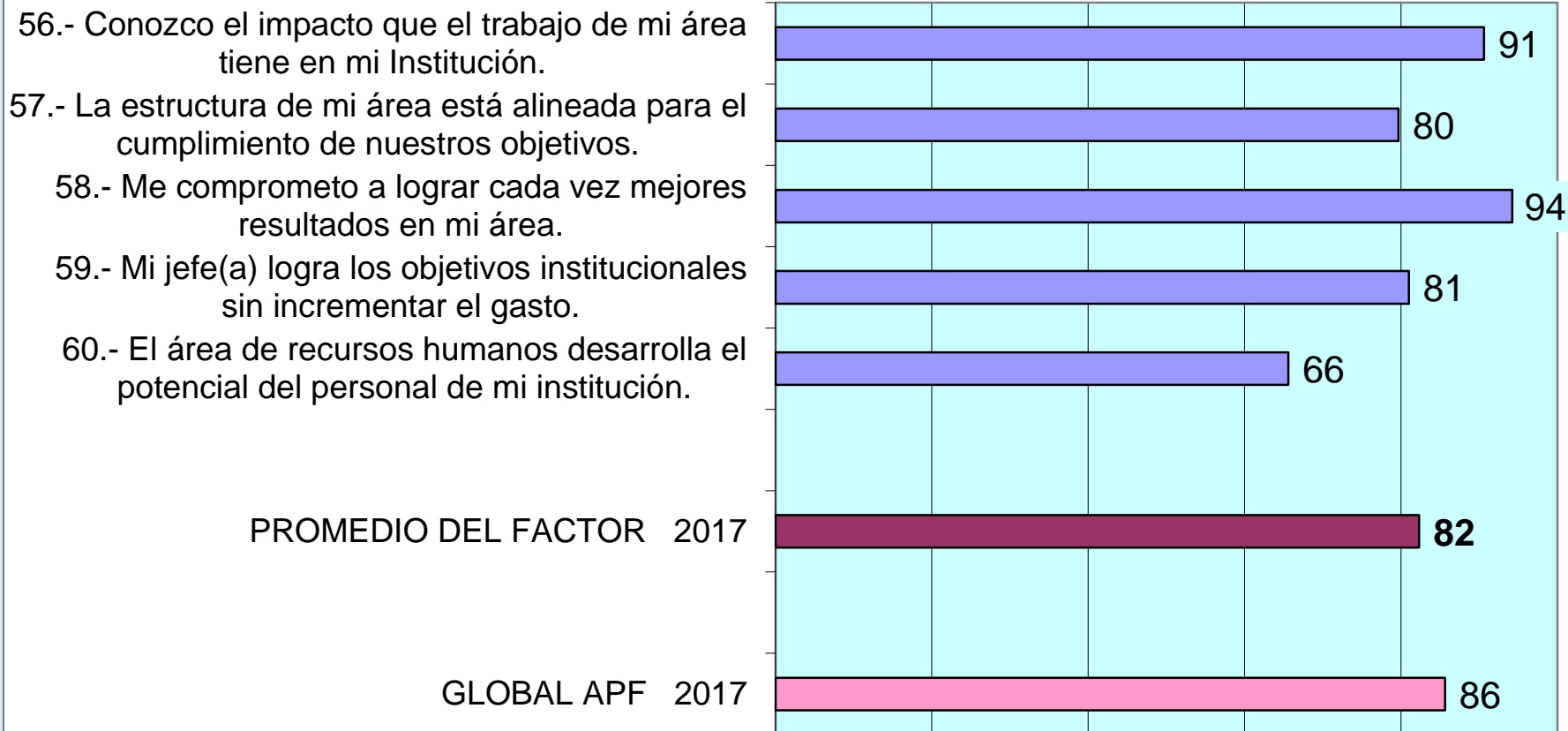
Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

	2015	2017
56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi Institución.	91	91
57.- La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos.	75	80
58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	94	94
59.- Mi jefe(a) logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.	78	81
60.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.	63	66
PROMEDIO DEL FACTOR	81	82
GLOBAL APF	84	86

ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD

55

FACTOR XIV / 2017

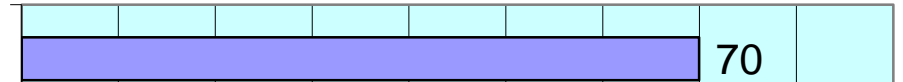


Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.

	2015	2017
61.- La normatividad de mi institución responde a las necesidades actuales.	68	70
62.- Los procedimientos de mi área están actualizados.	67	71
63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	88	84
64.- En mi área implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.	75	76
PROMEDIO DEL FACTOR	75	75
GLOBAL APF	83	86

FACTOR XV / 2017

61.- La normatividad de mi institución responde a las necesidades actuales.



62.- Los procedimientos de mi área están actualizados.



63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.



64.- En mi área implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.



PROMEDIO DEL FACTOR 2017



GLOBAL APF 2017



FACTOR XVI

SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA

58

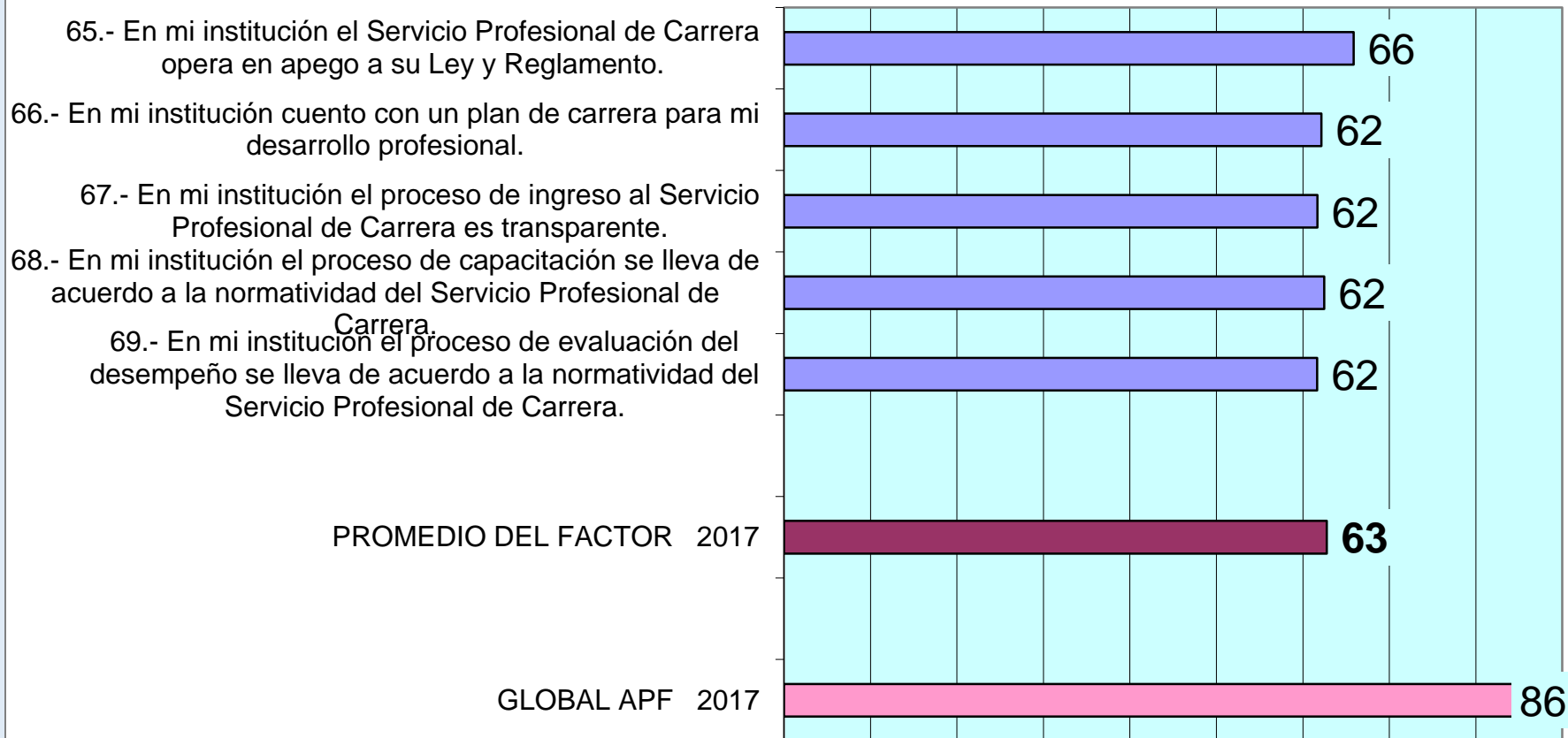
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos de carrera sobre el cumplimiento del Servicio Profesional de Carrera en su institución.

	2015	2017
65.- En mi institución el Servicio Profesional de Carrera opera en apego a su Ley y Reglamento.	63	66
66.- En mi institución cuento con un plan de carrera para mi desarrollo profesional.	57	62
67.- En mi institución el proceso de ingreso al Servicio Profesional de Carrera es transparente.	64	62
68.- En mi institución el proceso de capacitación se lleva de acuerdo a la normatividad del Servicio Profesional de Carrera.	60	62
69.- En mi institución el proceso de evaluación del desempeño se lleva de acuerdo a la normatividad del Servicio Profesional de Carrera.	63	62
PROMEDIO DEL FACTOR	61	63
GLOBAL APF	72	86

SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA

59

FACTOR XVI / 2017



FACTOR XVII

IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN

60

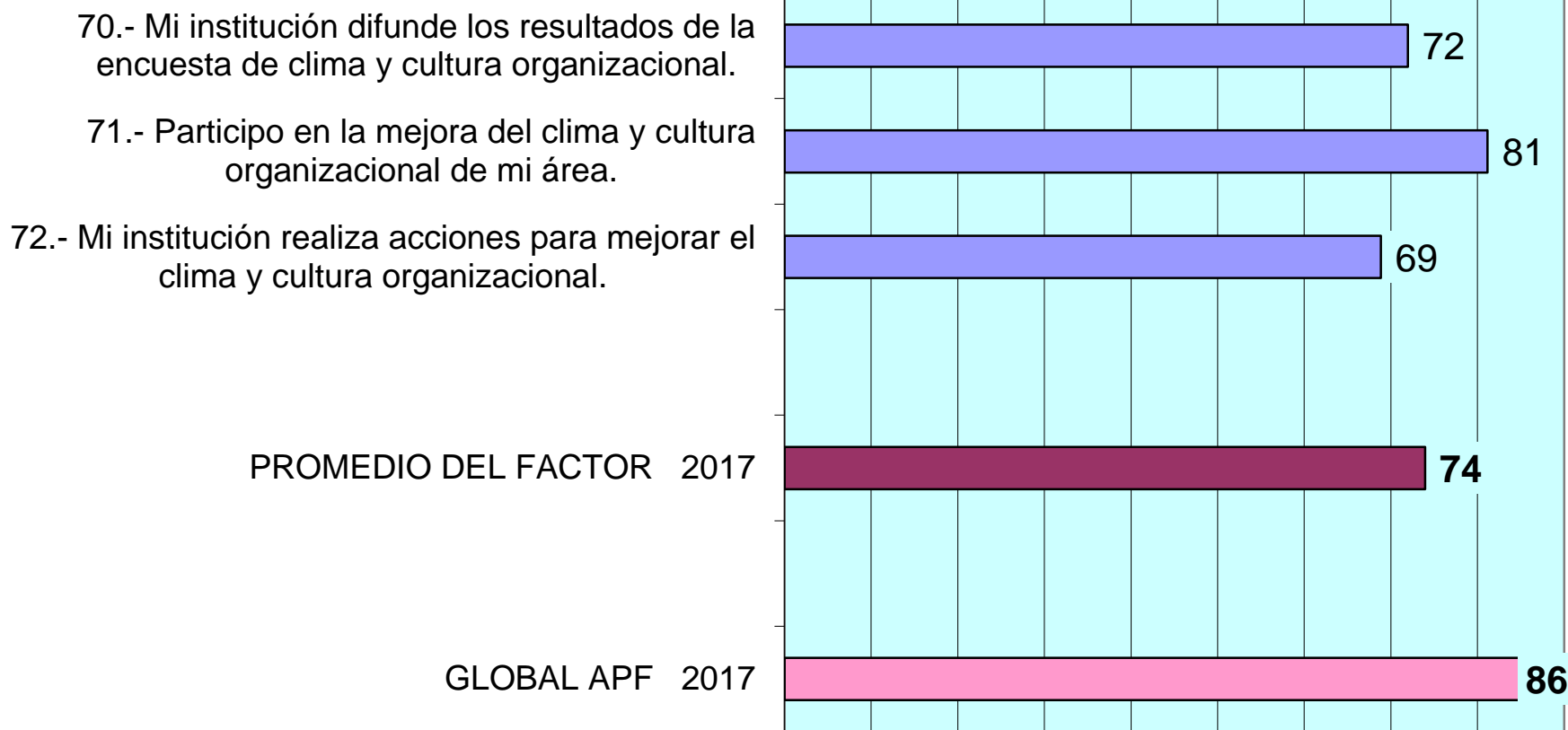
Permite evaluar la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo su institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta de clima y cultura organizacional y promueve acciones de mejora.

	2015	2017
70.- Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.	76	72
71.- Participo en la mejora del clima y cultura organizacional de mi área.	78	81
72.- Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y cultura organizacional.	67	69
PROMEDIO DEL FACTOR	74	74
GLOBAL APF	82	86

IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN

61

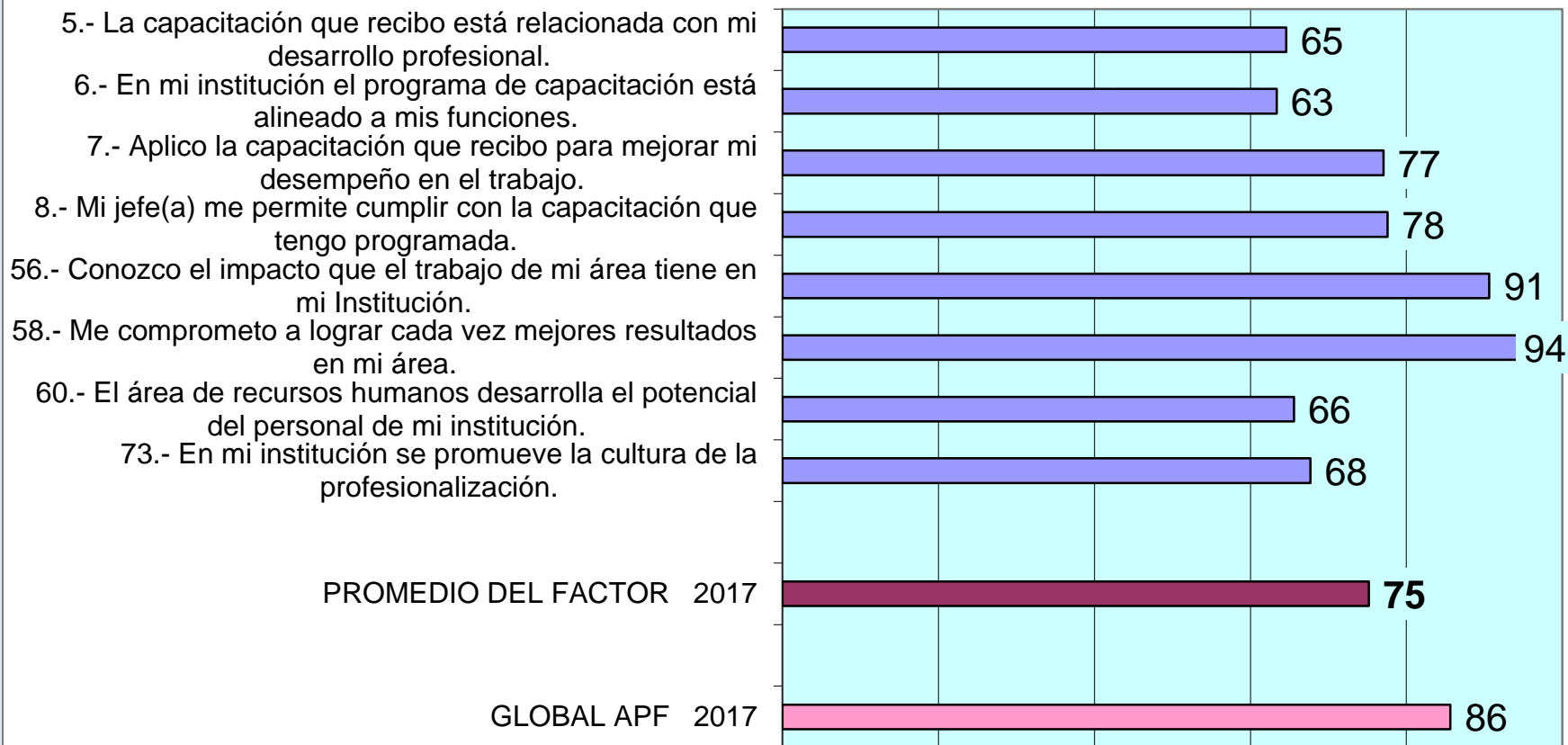
FACTOR XVII / 2017



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.

	2015	2017
5.- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.	65	65
6.- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.	64	63
7.- Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.	80	77
8.- Mi jefe(a) me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	80	78
56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi Institución.	91	91
58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	94	94
60.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.	63	66
73.- En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización.	68	68
PROMEDIO DEL FACTOR	76	75
GLOBAL APF	83	86

F A C T O R XVIII / 2017



FACTOR XIX

ESTRÉS LABORAL NORMAL

64

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.

2015

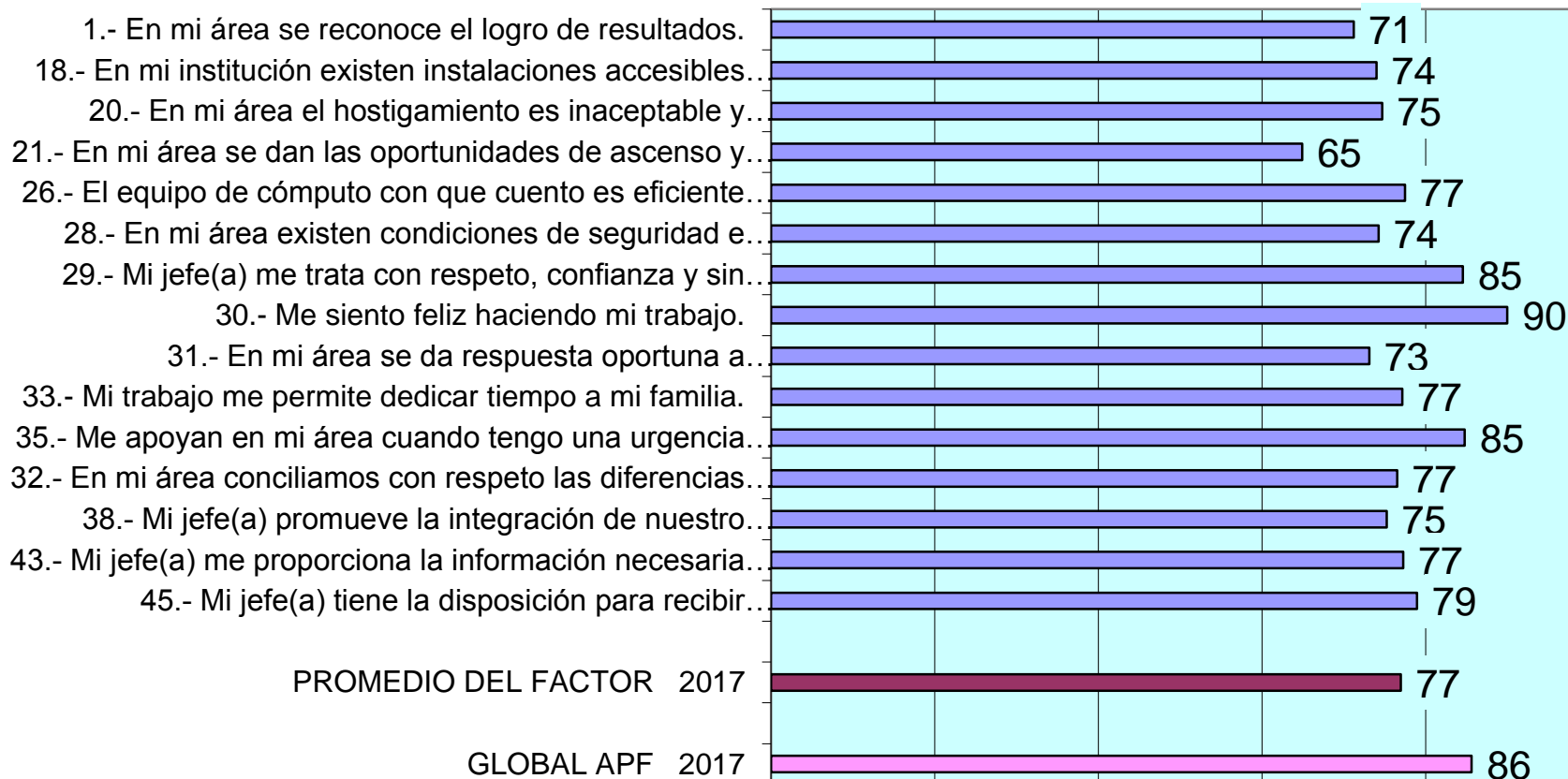
2017

	2015	2017
1.- En mi área se reconoce el logro de resultados.	69	71
18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	70	74
20.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	79	75
21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.	66	65
26.- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.	64	77
28.- En mi área existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	77	74
29.- Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	85	85
30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	91	90
31.- En mi área se da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.	71	73
33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	73	77
35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.	86	85
32.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con compañeros(as) de trabajo.	-	77
38.- Mi jefe(a) promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.	71	75
43.- Mi jefe(a) me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.	72	77
45.- Mi jefe(a) tiene la disposición para recibir sugerencias y comentarios.	79	79
PROMEDIO DEL FACTOR	75	77
GLOBAL APF	81	86

ESTRÉS LABORAL NORMAL

65

FACTOR XIX / 2017



1.- En mi área se reconoce el logro de resultados.	29
18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	26
20.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	25
21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.	35
26.- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.	23
28.- En mi área existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	26
29.- Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	15
30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	10
31.- En mi área se da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.	27
33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	23
35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.	15
32.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con compañeros(as) de trabajo.	23
38.- Mi jefe(a) promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.	25
43.- Mi jefe(a) me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.	23
45.- Mi jefe(a) tiene la disposición para recibir sugerencias y comentarios.	21
COMPENSADO A 100	23

F A C T O R X I X / 2017



FACTOR XIX

ESTRÉS LABORAL DE MAS A MENOS

68

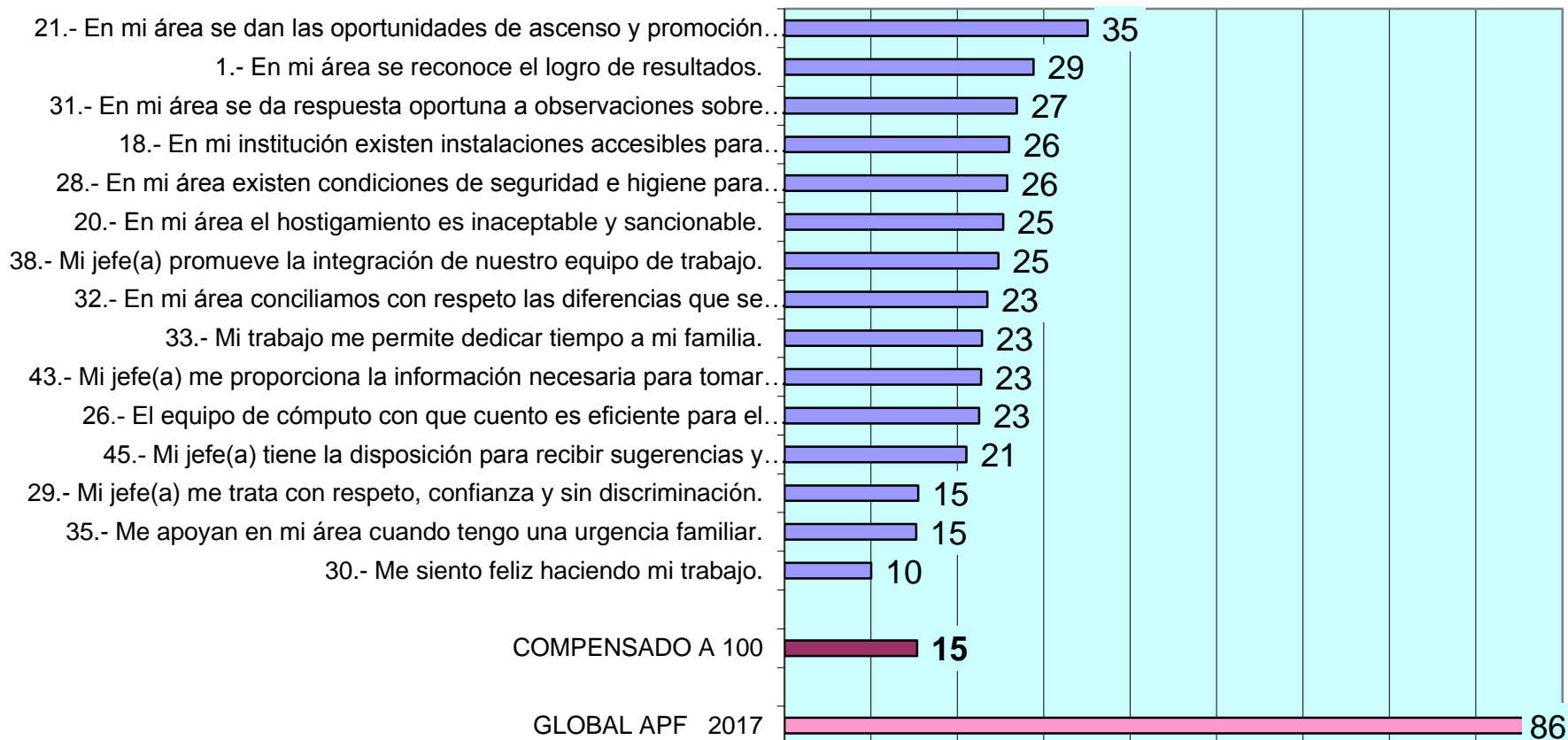
2017

21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.	35
1.- En mi área se reconoce el logro de resultados.	29
31.- En mi área se da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.	27
18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	26
28.- En mi área existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.	26
20.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	25
38.- Mi jefe(a) promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.	25
32.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con compañeros(as) de trabajo.	23
33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	23
43.- Mi jefe(a) me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.	23
26.- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.	23
45.- Mi jefe(a) tiene la disposición para recibir sugerencias y comentarios.	21
29.- Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	15
35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.	15
30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	10
COMPENSADO A 100	15
GLOBAL APF 2017	86

ESTRÉS LABORAL DE MAS A MENOS

69

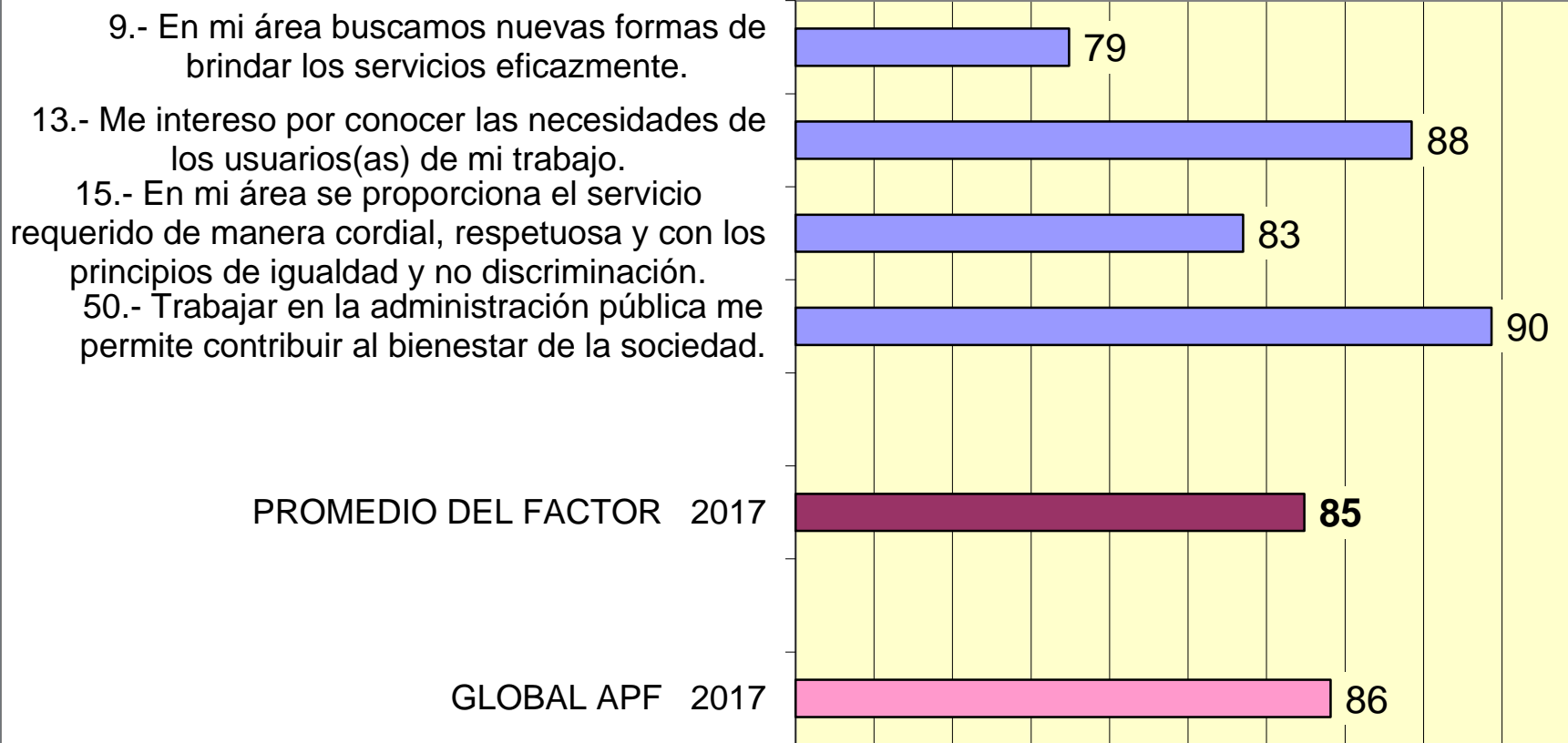
F A C T O R X I X / 2017



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.

	2015	2017
9.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.	78	79
13.- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios(as) de mi trabajo.	91	88
15.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación.	83	83
50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	89	90
PROMEDIO DEL FACTOR	85	85
GLOBAL APF	88	86

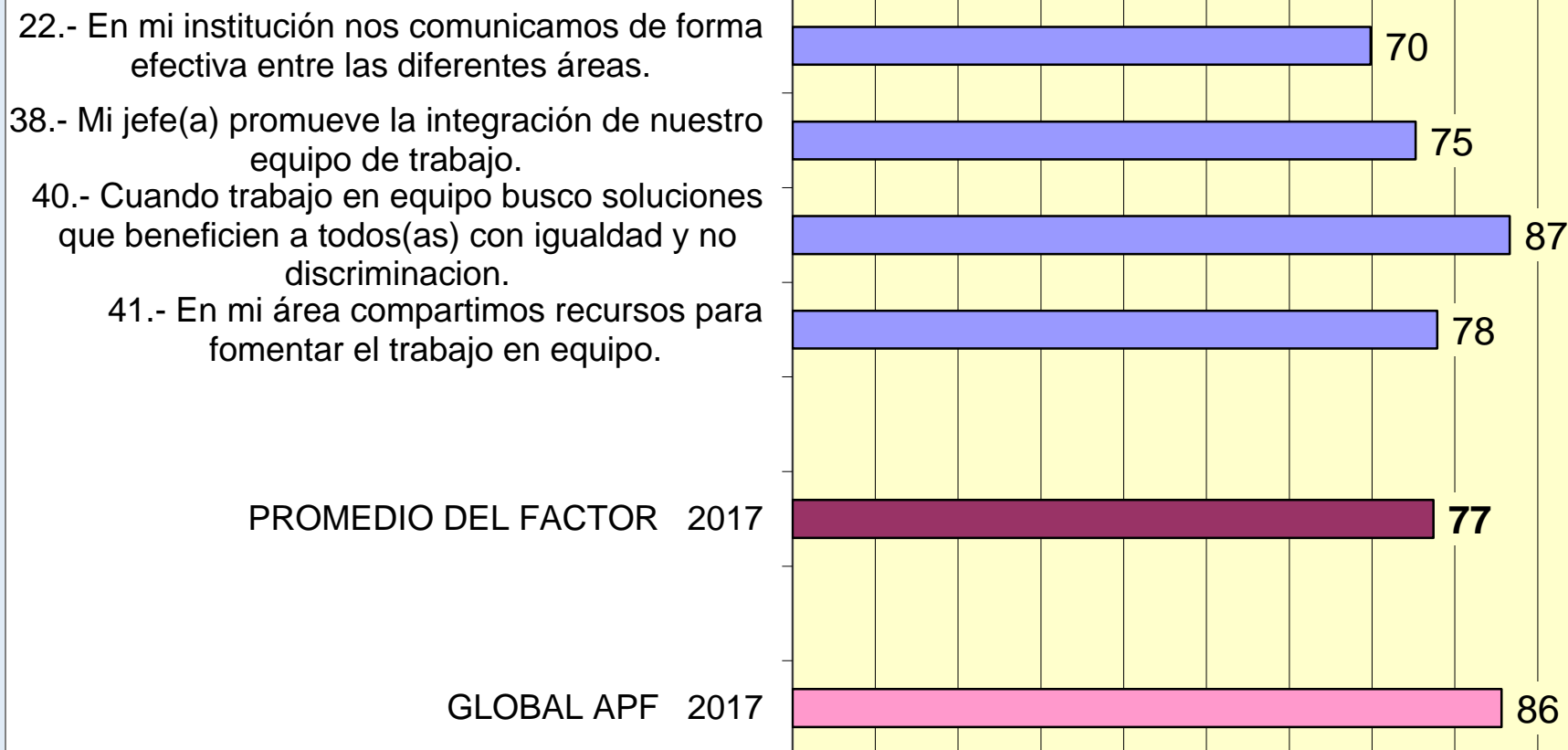
F A C T O R X X / 2017



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.

	2015	2017
22.- En mi institución nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas.	68	70
38.- Mi jefe(a) promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.	71	75
40.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos(as) con igualdad y no discriminación.	91	87
41.- En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo.	77	78
PROMEDIO DEL FACTOR	77	77
GLOBAL APF	82	86

F A C T O R XXI / 2017

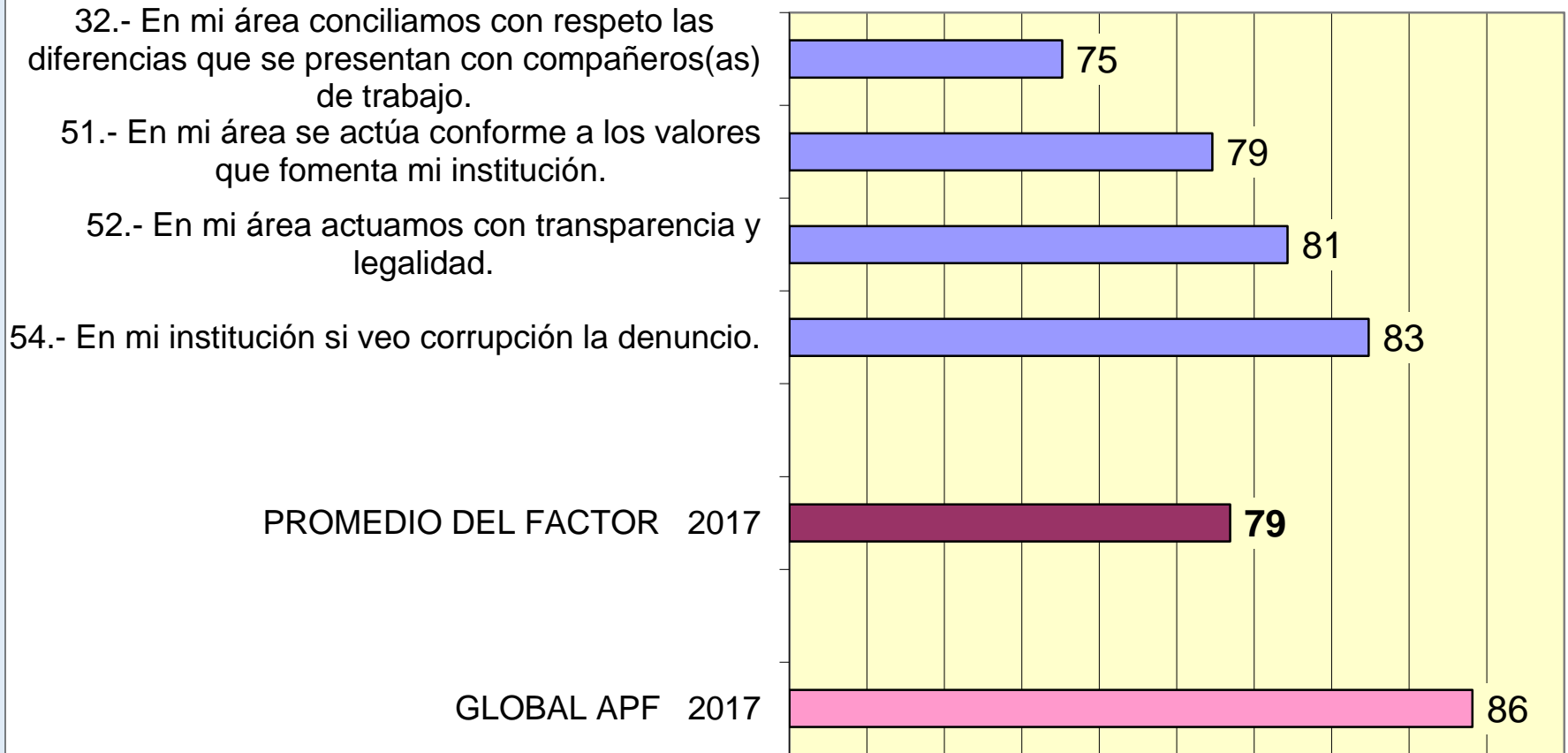


Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su actuar con integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.

2015 2017

32.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con compañeros(as) de trabajo.	71	75
51.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.	78	79
52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	82	81
54.- En mi institución si veo corrupción la denuncio.	86	83
PROMEDIO DEL FACTOR	79	79
GLOBAL APF	85	86

FACTOR XXII / 2017



FACTOR nuevo XXIII

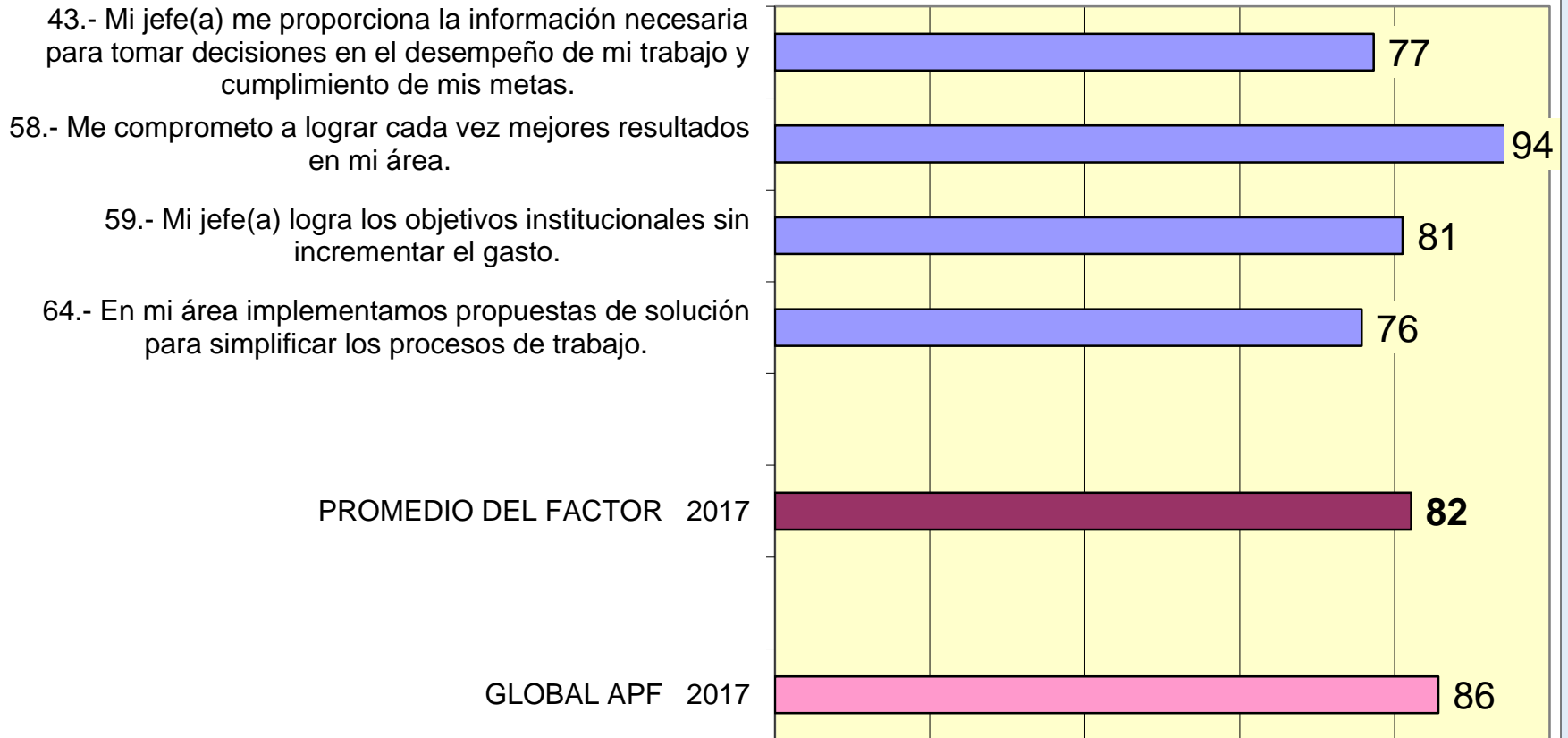
ENFOCAR RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

76

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.

	2015	2017
43.- Mi jefe(a) me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.	72	77
58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	94	94
59.- Mi jefe(a) logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.	78	81
64.- En mi área implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.	75	76
PROMEDIO DEL FACTOR	80	82
GLOBAL APF	84	86

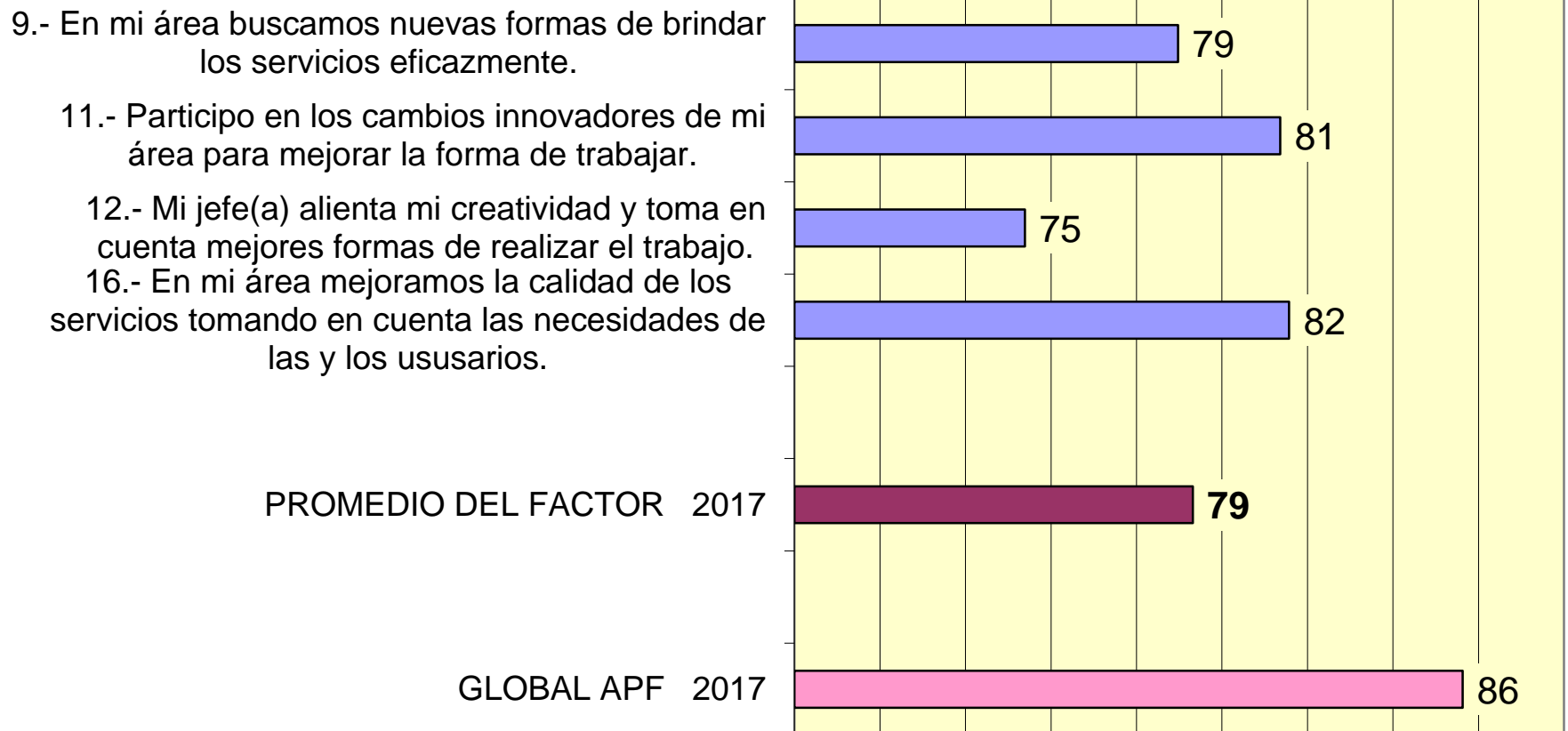
F A C T O R X X I I I / 2 0 1 7



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.

	2015	2017
9.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.	78	79
11.- Participo en los cambios innovadores de mi área para mejorar la forma de trabajar.	82	81
12.- Mi jefe(a) alienta mi creatividad y toma en cuenta mejores formas de realizar el trabajo.	77	75
16.- En mi área mejoramos la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios.	81	82
PROMEDIO DEL FACTOR	80	79
GLOBAL APF	84	86

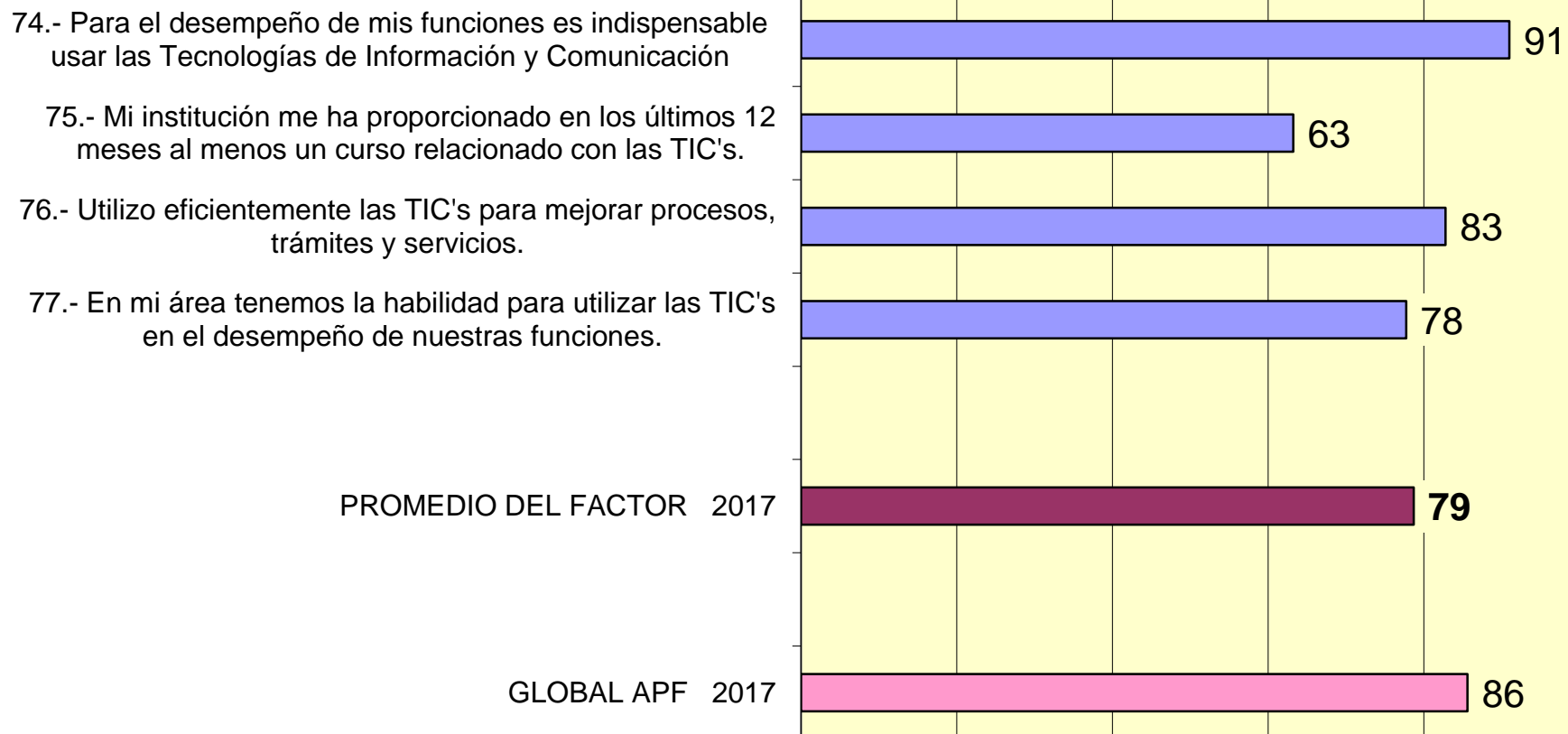
F A C T O R X X I V / 2 0 1 7



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.)

	2015	2017
74.- Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las Tecnologías de Información y Comunicación	93	91
75.- Mi institución me ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con las TIC's.	53	63
76.- Utilizo eficientemente las TIC's para mejorar procesos, trámites y servicios.	85	83
77.- En mi área tenemos la habilidad para utilizar las TIC's en el desempeño de nuestras funciones.	79	78
PROMEDIO DEL FACTOR	78	79
GLOBAL APF	78	86

F A C T O R X X V / 2 0 1 7



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.

	2015	2017
3.- Mi jefe(a) me distingue cuando logro los objetivos esperados.	68	72
8.- Mi jefe(a) me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.	80	78
12.- Mi jefe(a) alienta mi creatividad y toma en cuenta mejores formas de realizar el trabajo.	77	75
24.- Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.	69	68
29.- Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	85	85
35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar.	86	85
38.- Mi jefe(a) promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.	71	75
42.- Mi jefe(a) es congruente en lo que dice y lo que hace.	70	75
43.- Mi jefe(a) me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.	72	77
44.- Mi jefe(a) es ejemplo de servicio público.	77	77
45.- Mi jefe(a) tiene la disposición para recibir sugerencias y comentarios.	79	79
46.- Mi jefe(a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.	76	74
53.- Mis superiores manejan los recursos del área de manera responsable y austera.	73	74
59.- Mi jefe(a) logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.	78	81
PROMEDIO DEL FACTOR	76	77
GLOBAL APF	81	86

FACTOR XXVI / 2017



FACTOR nuevo XXVII

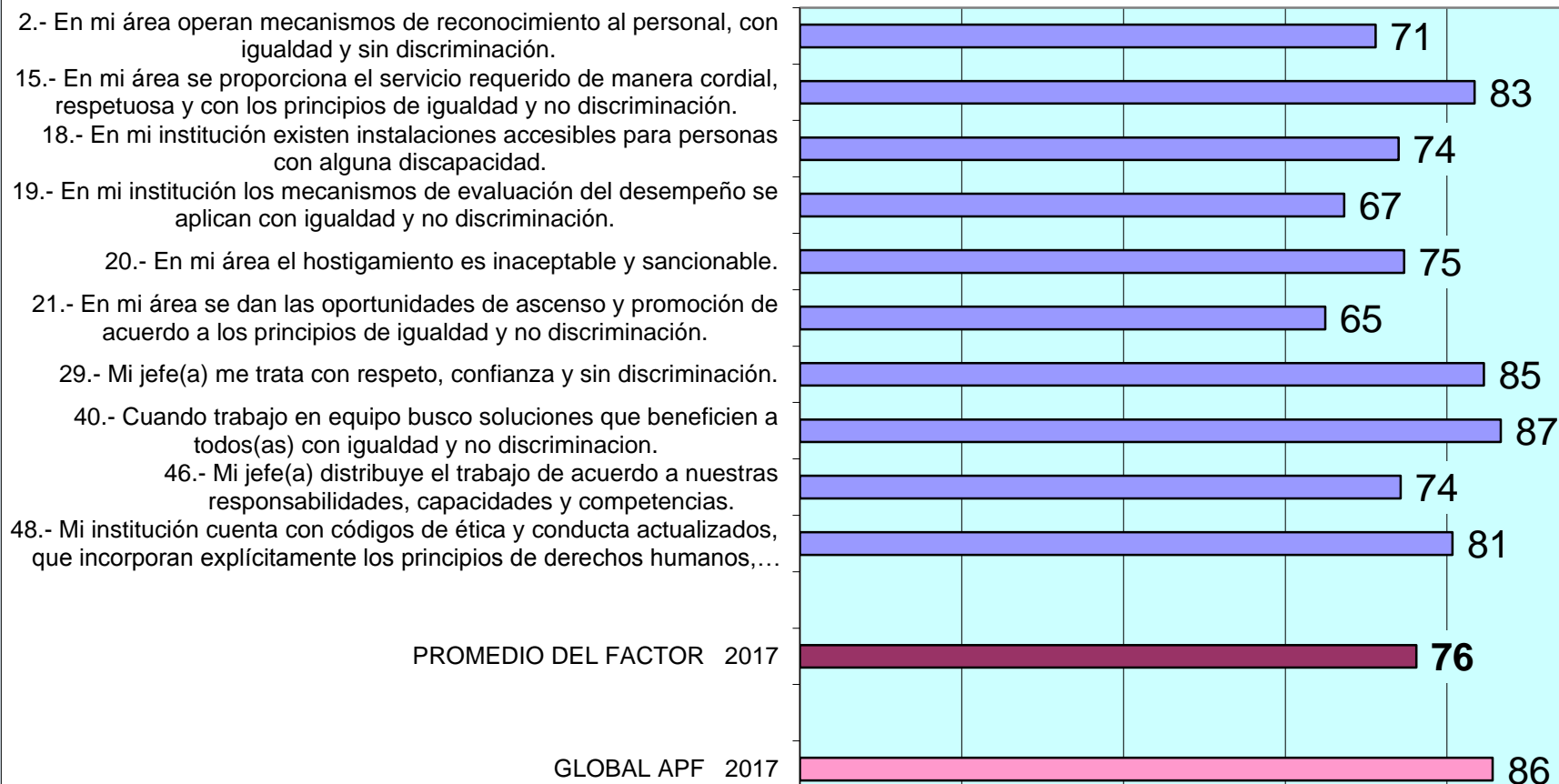
IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

84

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.

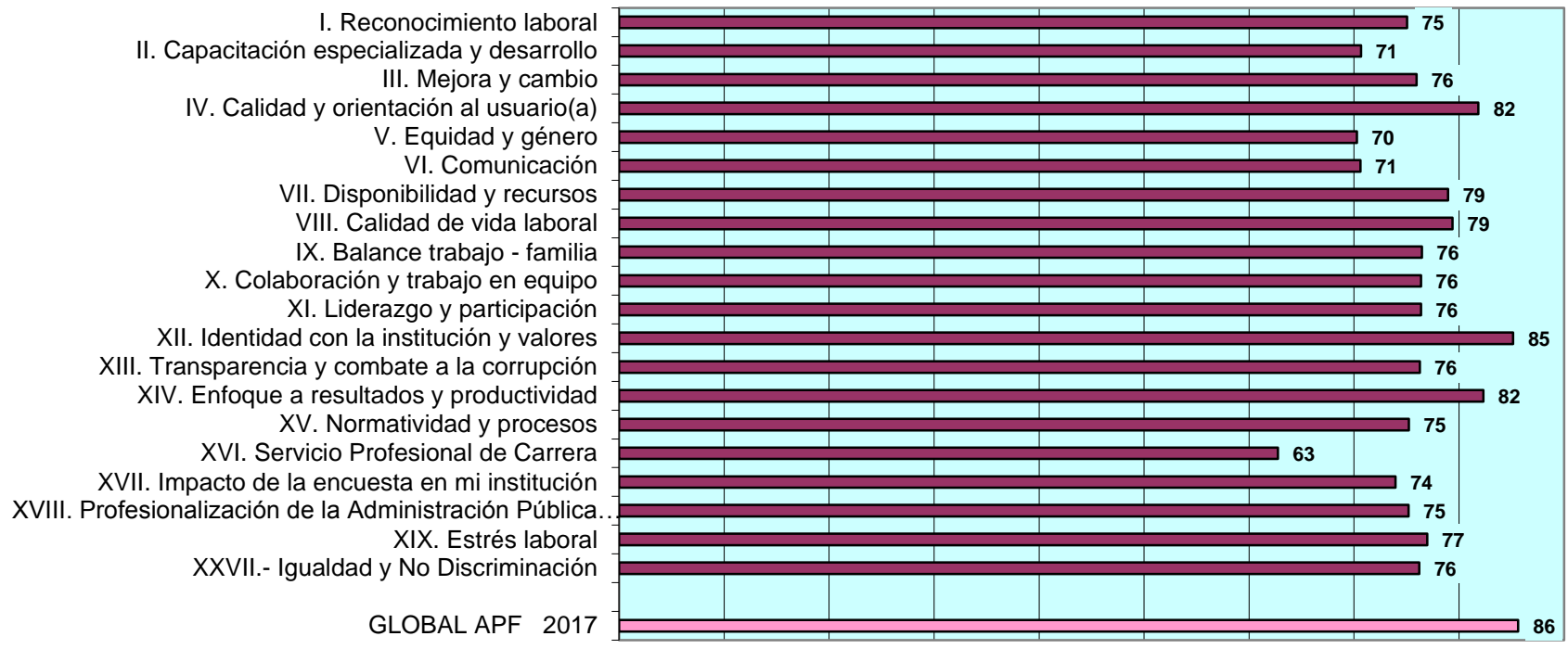
	2015	2017
2.- En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.	66	71
15.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación.	83	83
18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.	70	74
19.- En mi institución los mecanismos de evaluación del desempeño se aplican con igualdad y no discriminación.	69	67
20.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	79	75
21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.	66	65
29.- Mi jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación.	85	85
40.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos(as) con igualdad y no discriminación.	91	87
46.- Mi jefe(a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.	76	74
48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no discriminación.	78	81
PROMEDIO DEL FACTOR	76	76
GLOBAL APF	82	86

FACTOR XXVII / 2017



COMPARATIVO DE FACTORES MEJOR vs PEOR EVALUADOS

ECCO - Factores de Clima y Cultura Organizacional APF / 2017



De los 19 factores la puntuación más alta es la Identidad con la institución y valores, lo que indica que el trabajador se siente identificado con los objetivos de su área de trabajo. En el otro extremo, el Servicio Profesional de Carrera el más bajo; se percibe que éste aún se encuentra en implementación en la Universidad.



ANÁLISIS CUALITATIVO

Comentarios y Sugerencias



Para la Universidad Pedagógica Nacional resulta de vital importancia conocer la opinión de sus trabajadores acerca del ambiente laboral que prevalece en la Institución. Por ello, el interés de colaborar una edición más en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Durante este 2017, se contó con la colaboración de 374 servidores públicos de un universo de 1,590, lo que representó el 23.52% de participantes.

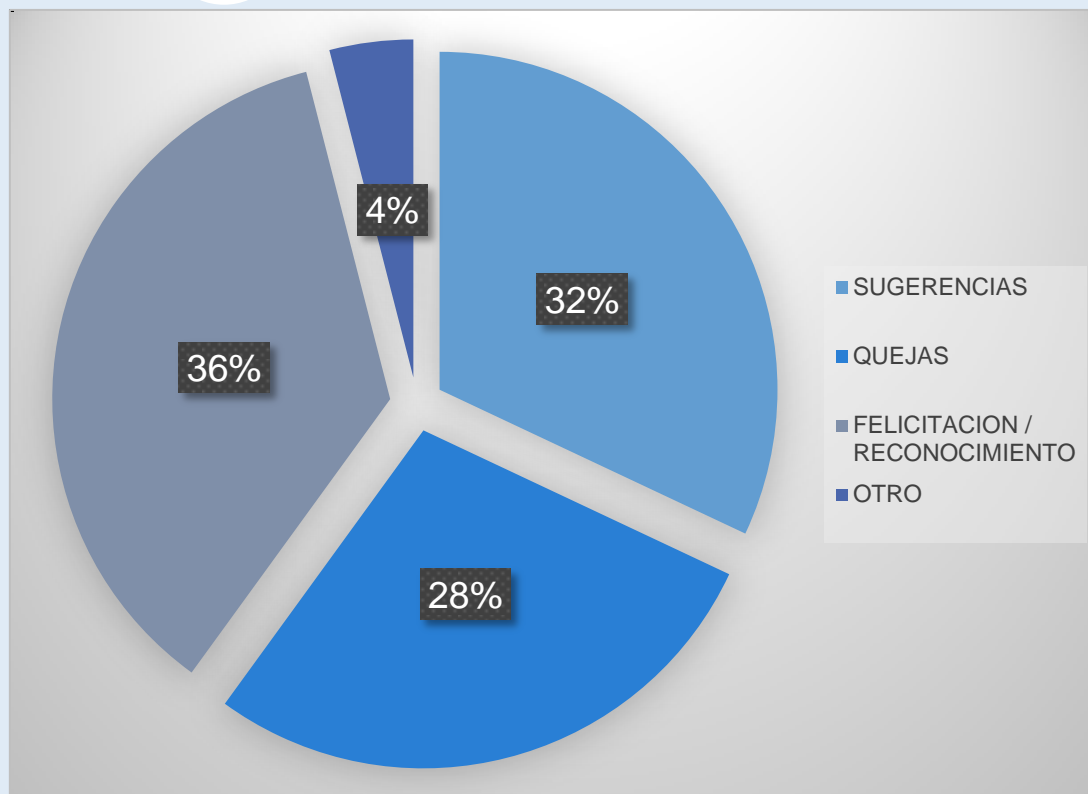
De los servidores públicos participantes, 75 en forma anónima, expresaron sus comentarios a través de sugerencias, felicitaciones o quejas.

TIPO DE OPINIÓN



89

De las 75 opiniones obtenidas de la encuesta, destacan las relacionadas a los siguientes temas:





REPORTE DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS GENERALES

- Opiniones en Materia de Igualdad de Género y Discriminación en algunas áreas de esta Institución en las relaciones cotidianas entre jefes y personal a su cargo.
- Mensajes sobre la necesidad de promover la capacitación relacionada con el desarrollo Profesional de los Servidores Públicos.
- Los medios de comunicación internos de esta Casa de Estudios no se utilizan de manera eficiente para difundir la Cultura de Identidad Institucional sobre misión, visión, valores y Código de Ética.
- Opiniones respecto a la atención en las relaciones cotidianas sobre el respeto, los derechos laborales, la conciliación y la igualdad de género entre el personal operativo y los Jefes Departamentales.
- El uso, disposición de material de oficina y de servicios de limpieza en sanitarios es irregular en algunas áreas de esta Universidad.
- Las diferencias de criterios y trato entre compañeros así como las preferencias de jefes hacia sus subordinados no se afrontan de manera directa y transparente para la mejora del Clima y Cultura Organizacional.
- Críticas sobre el comportamiento del Personal de Mando en referencia al respeto de los horarios de trabajo oficiales de los servidores públicos.
- Se detectaron denuncias que no se promueve el trabajo en equipo y el impulso o falta de liderazgo de algunos Jefes Departamentales; en otros casos la falta de ética y moral para dirigir los trabajos con sus subalternos.
- Expresiones sobre la práctica de inequidad en la distribución de los trabajos y tareas encomendados al personal administrativo por parte de los jefes inmediatos.
- Se manifestaron opiniones sobre la falta o actualización de Manuales de Procedimientos y algunos casos no responden a las necesidades actuales.
- En el tema de Servicio Profesional de Carrera carece de difusión y planeación en la capacitación profesional del personal de estructura.
- Los equipos de cómputo en algunas áreas son ineficientes para atender las tareas administrativas encomendadas al personal administrativo.



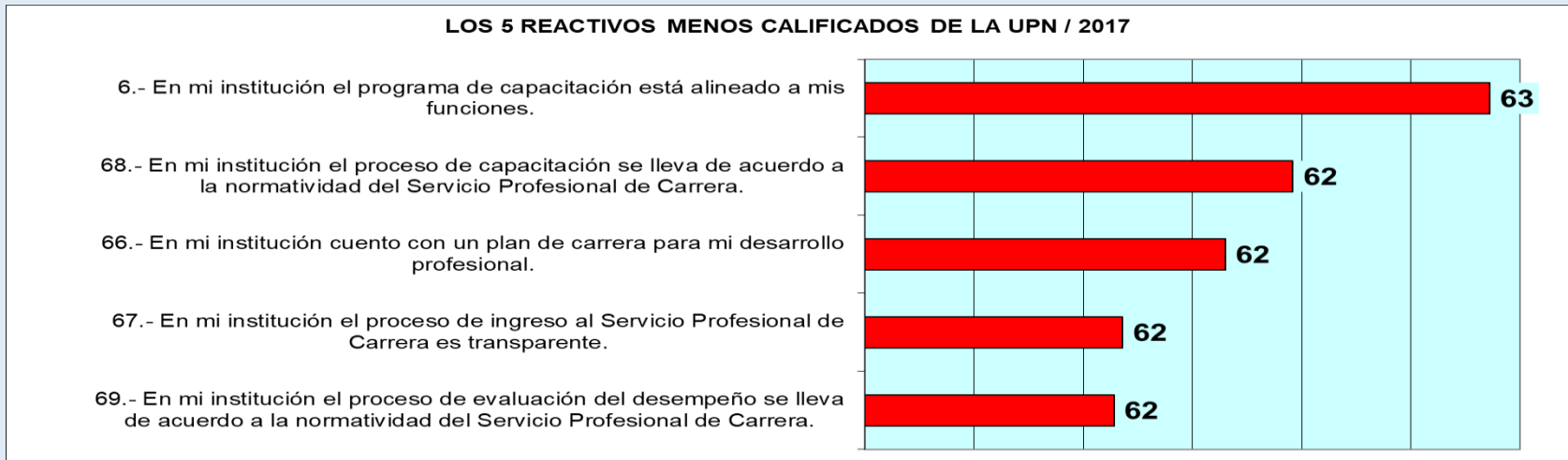
ANÁLISIS COMPARATIVO

COMPARATIVO DE LOS 5 REACTIVOS MEJOR vs MENOR CALIFICADOS

LOS 5 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS DE LA UPN / 2017



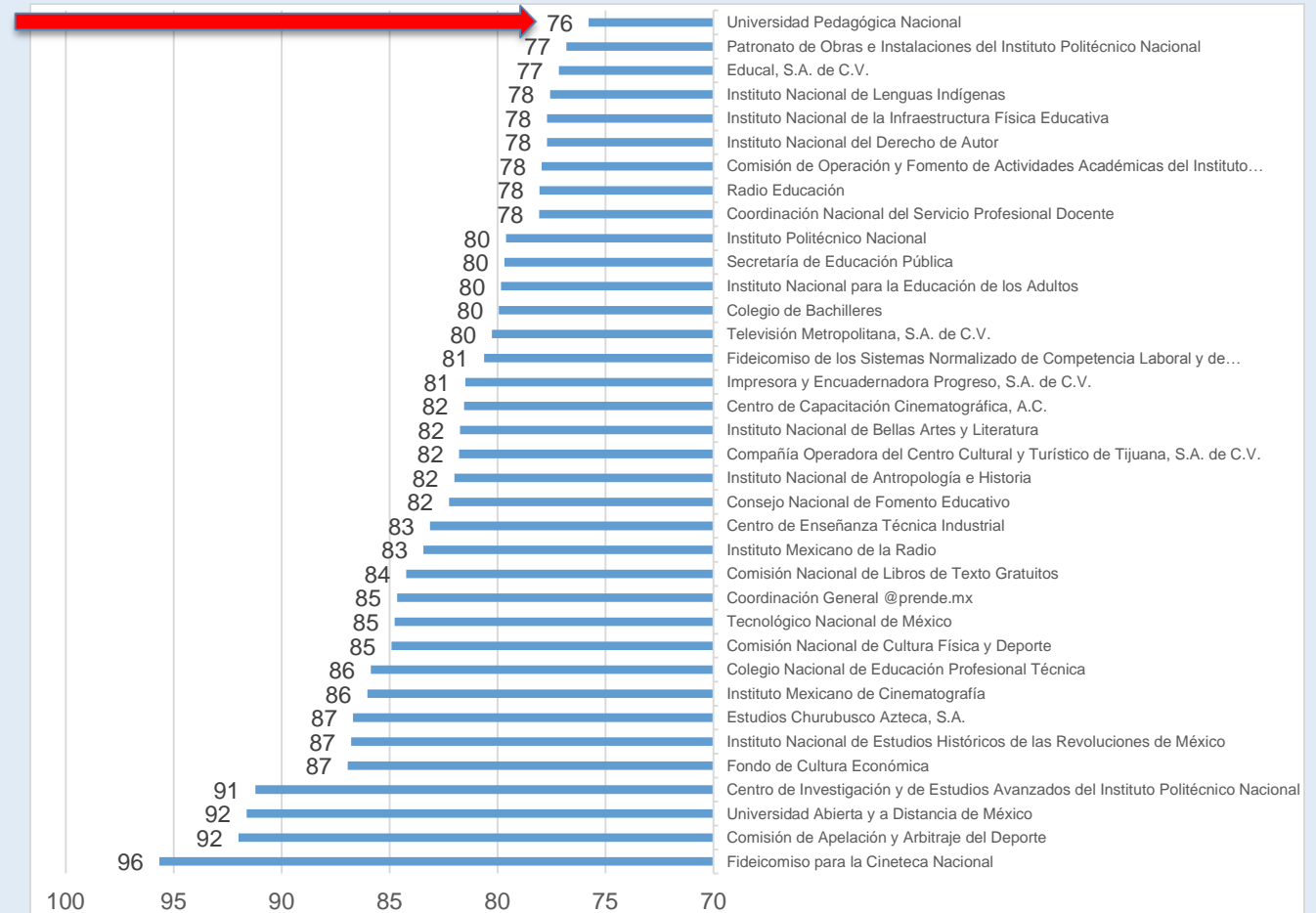
LOS 5 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS DE LA UPN / 2017



COMPARATIVO DEL SECTOR EDUCATIVO

93

De las 36
Instituciones del
Ramo 11
(EDUCACIÓN) la
UPN se ubica en
el último lugar
con un promedio
de 76 puntos.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PTCCO 2018

(Prácticas de Transformación del Clima y Cultura Organizacional)



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Ramo	11- Educación Pública
UR Siglas	UPN
UR Nombre	Universidad Pedagógica Nacional
Códigos de Ramo - UR	A00

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 2018

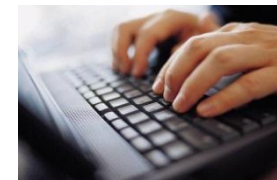
A qué Factor contribuye cada PTCCO:

Selecciona de 1 a 3 Factores

Núm. de Práctica	Objetivo estratégico a lograr	Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional	Tipo de práctica	Personal dirigido	Fecha de registro de la Práctica	Fecha de inicio de la Práctica	Fecha de fin de la Práctica	Observaciones (Precisión)	1° Factor relacionado	2° Factor relacionado	3° Factor relacionado	Impacto
1	Difundir los resultados de la ECCO 2017	Difundir entre la comunidad universitaria los resultados de la ECCO 2017 y las Prácticas de Transformación a todo el personal, a través de los diferentes medios informativos con los que cuenta la Institución.	Estratégica	Todo el personal	25/04/2018	30/05/2018	30/11/2018	Dar seguimiento mensual a través de los diferentes medios de comunicación de la Institución.	3 - Mejora y cambio	6 - Comunicación	12 - Identidad con la Institución y valores	Alto
2	Reforzar las habilidades del personal de Mando	Impartir cursos sobre: Toma de Decisiones y Liderazgo Directivo; Liderazgo en la Gestión Directiva y Trabajo Colaborativo.	Estratégica	Mandos Superiores y Mandos Medios	25/04/2018	01/06/2018	30/11/2018	Fortalecer el desarrollo de las competencias directivas con el fin de mejorar su capacidad de relacionarse con el personal operativo.	2 - Capacitación especializada y desarrollo	11 - Liderazgo y participación	14 - Enfoque a resultados y productividad	Medio

Continúa en la siguiente hoja.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



	Ramo	11- Educación Pública
	UR Siglas	UPN
	UR Nombre	Universidad Pedagógica Nacional
	Códigos de Ramo - UR	A00

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 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	Personal dirigido	Fecha de registro de la Práctica	Fecha de Inicio de la Práctica	Fecha de fin de la Práctica	Observaciones (Precisión)	1° Factor relacionado	2° Factor relacionado	3° Factor relacionado	Impacto
3	Continuar con la implementación del Servicio Profesional de Carrera en la UPN	Continuar con las actividades relativas a la implementación del Servicio Profesional de Carrera en la Institución	Estratégica	Mandos Superiores y Mandos Medios	25/04/2018	01/06/2018	31/12/2018	Determinar al personal en puesto y función. Evaluar a ese personal. Elaborar Proyecto de Prospectivas en materia de Recursos Humanos, Profesionalización y Organización.	2 - Capacitación especializada y desarrollo	15 - Normatividad y procesos	16 - Servicio Profesional de Carrera	Medio
4	Reconocer al personal más asertivo que se destaca por sus aportaciones.	Reconocer mensualmente a través de diferentes mecanismos los logros y aptitudes del personal por área de adscripción de esta Universidad	Estratégica	Operativos	25/04/2018	01/06/2018	31/12/2018	Creación de mentorías por áreas de adscripción.	3 - Mejora y cambio	12 - Identidad con la Institución y valores	14 - Enfoque a resultados y productividad	Medio

Firma: _____

M.A. OMAR ALBERTO IBARRA NAKAMICHI

Secretario Administrativo

Fecha : 25 de Abril de 2018



G r a c i a s

“Educar para transformar”