



CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



TELEVISIÓN METROPOLITANA, S.A. DE C.V. (CANAL 22)

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019 (ECCO-2019)

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Análisis Cuantitativo	5
3.1 Análisis de resultados estadísticos	5
3.2 Análisis de resultados de los factores	10
3.3 Análisis de los 10 reactivos mejor y menor calificados	15
4. Análisis Cualitativo	16
4.1 Análisis de resultados de comentarios y sugerencias	16
5. Análisis Comparativo	17
5.1 Análisis comparativo de resultados entre instituciones	17
5.2 Análisis de resultados de la ECCO-2019 contra ECCO-2017	18
5.3 Análisis de resultados de la efectividad del último PTCCO-2019	19
6. Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional	20



1. Introducción

El presente documento representa la aplicación de la **Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019 (ECCO-2019)**, con el registro de **765,736 personas servidoras públicas encuestadas**, llevado a cabo durante el período de octubre-noviembre de 2019, en la plataforma informática RHnet de la Secretaría de la Función Pública.

La aplicación de esta Encuesta se da en el marco del cumplimiento a los numerales 59 al 62, sección III del Clima y Cultura Organizacional de las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, última reforma del 17 de mayo de 2019 y el artículo 36 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio del 2017.

En este sentido, **Televisión Metropolitana, S.A. de C.V. (Canal 22)**, se sumó al esfuerzo mediante la aplicación de la ECCO 2019 en el mes de octubre pasado, con la participación de **158 personas servidoras públicas**, entre personal de mando, operativo de confianza y base, y honorarios asimilados, siempre salvaguardando la confidencialidad y anonimato de las personas servidoras públicas participantes.

Por lo antes expuesto, ahora se presenta la oportunidad de conocer el estado que guarda el clima y la cultura organizacional institucional, mediante el **Análisis de resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019** y el subsecuente desarrollo de las **Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO)**. Esto se logra a través de la identificación de aquellos factores de fortaleza que coadyuvan al desempeño de nuestros colaboradores, en su desarrollo profesional y la consecuente satisfacción de los usuarios de los servicios, así como aquellas áreas de oportunidad que representan un área de oportunidad de mejora a fin de que estos no trasgredan en el servicio de las personas colaboradoras, así como en la capacidad de adaptación al entorno de su clima laboral.



2. Objetivo

Incrementar el grado de satisfacción y compromiso que tienen las personas servidoras públicas que laboran en Canal 22, conforme al Análisis de resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019 (ECCO-2019); para orientar las estrategias y acciones necesarias a fin de que proporcionen un clima laboral satisfactorio y que fortalezca su vocación de servicio, mediante el desarrollo de un plan de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO).

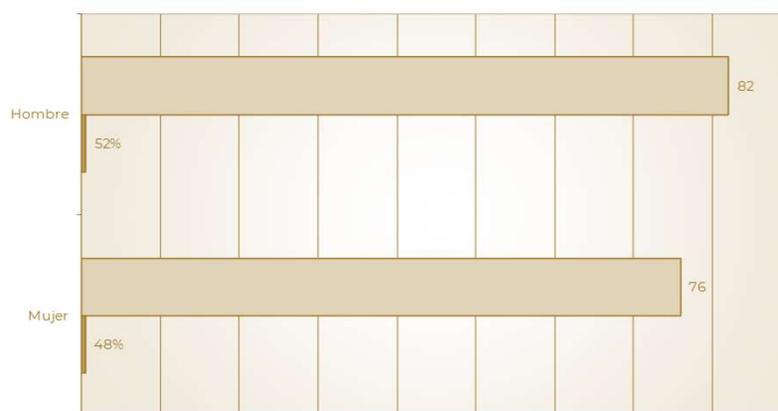


3. Análisis Cuantitativo

3.1. Análisis de resultados estadísticos.

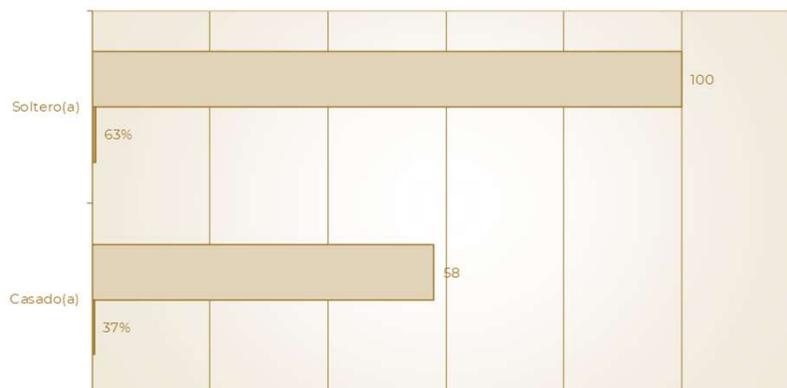
De los 158 participantes, 48% corresponde a mujeres y 52% a hombres **(Gráfica 1)**, asimismo el 63% se declararon solteros y 37% casados. **(Gráfica 2)**.

4.- ¿El entrevistado es? / 2019



(Gráfica 1)

5.- ¿Su estado civil es? / 2019



(Gráfica 2)

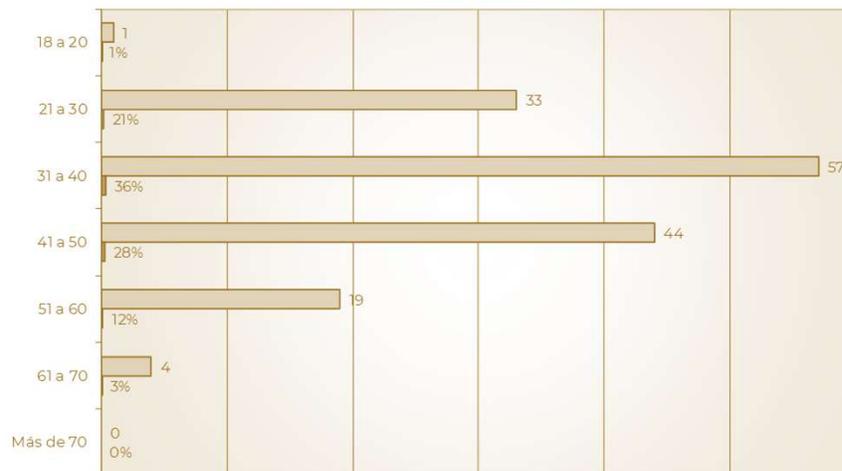


Con respecto a edades, la distribución poblacional de la siguiente: el **1%** se ubica entre los 18 a los 20 años, el **21%** de los 21 a los 30, el **36%** de los 31 a los 40 años, el **28%** de los 41 a los 50 años, el **12%** de los 51 a los 60 años y finalmente el **3%** de los 61 a los 70 años. **(Gráfica 3)**.

Un elevado porcentaje del personal de la televisora se encuentra en edad productiva, por lo que puede ser aprovechada su energía, experiencia, madurez y conocimiento en el área, pero también representa un reto al ser necesario desarrollar estrategias de implementación progresiva de cambios.

6.- ¿Cuántos años cumplidos tiene usted? / 2019

(Gráfica 3)



Hablando del nivel educativo, existe una proporción del **71%** que cuenta con estudios profesionales, de los cuales el **4%** cuenta con estudios de posgrado, el **58%** cuenta con licenciatura concluida y **13%** sin concluir; asimismo el **8%** cuenta con estudios de nivel medio superior, el 10% con estudios de nivel técnico y el **4%** con estudios de nivel básico. **(Gráfica 4)**.

De igual manera, el **66%** manifestó no encontrarse realizando estudiando actualmente, el **5%** se encuentran estudiando una licenciatura y **15%** sólo acciones de capacitación. **(Gráfica 5)**





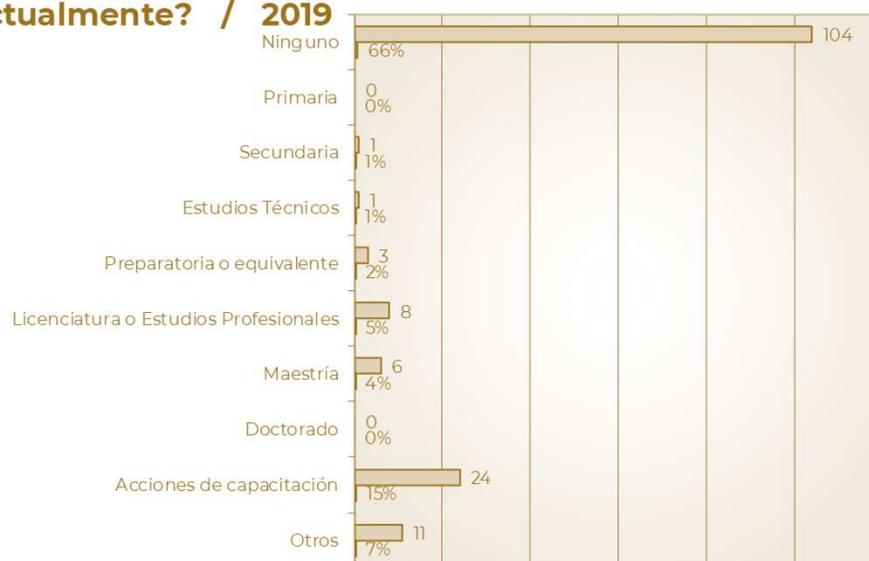
7.- ¿Hasta que nivel escolar estudió usted? / 2019

(Gráfica 4)



8.- ¿Qué tipo de estudios realiza usted actualmente? / 2019

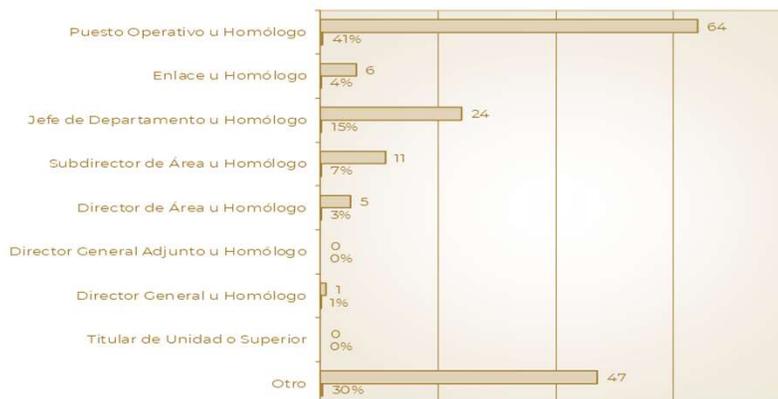
(Gráfica 5)



En cuanto al nivel jerárquico, **41%** de los encuestados se encuentra ocupando un puesto operativo u homólogo, **4%** enlace u homólogo, **15%** jefe de departamento u homólogo, **7%** subdirector de área u homólogo, **3%** director de área u homólogo y el **1%** director general u homólogo. Es importante señalar que el **30%** de los encuestados se identificó como Otro, debido a que se encuentran contratado por honorarios asimilados. **(Gráfica 6).**

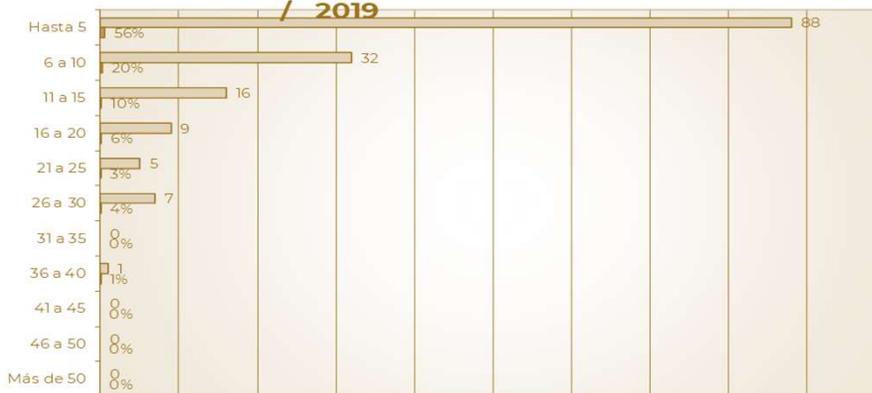
En el aspecto de la antigüedad en el puesto actual, el **56%** tiene hasta 5 años, **20%** de 6 a 10 años, **10%** de 11 a 15 años, **6%** de 16 a 20 años, **3%** de 21 a 25 años y **4%** de 26 a 30 años **(Gráfica 7).**

11.- ¿Cuál es el nivel del puesto que desempeña usted actualmente? / 2019



(Gráfica 6)

12.- ¿Cuántos años tiene usted en su puesto actual? / 2019



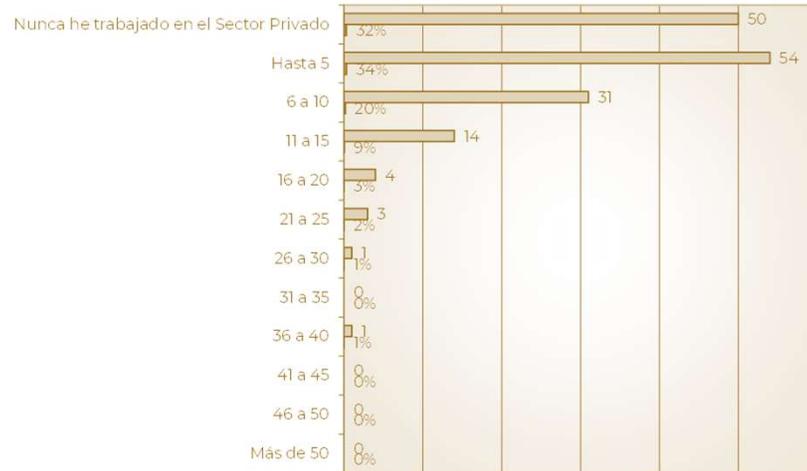
(Gráfica 7)



En el rango de años que ha trabajado el personal encuestado en el Sector Privado **(Gráfica 8).**

10.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Privado? / 2019

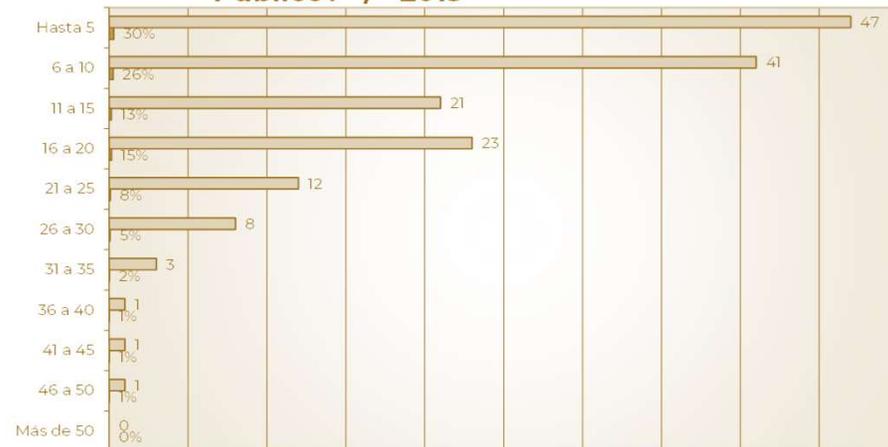
(Gráfica 8)



En el rango de años que ha trabajado el personal encuestado en la Administración Pública Federal **(Gráfica 9).**

9.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Público? / 2019

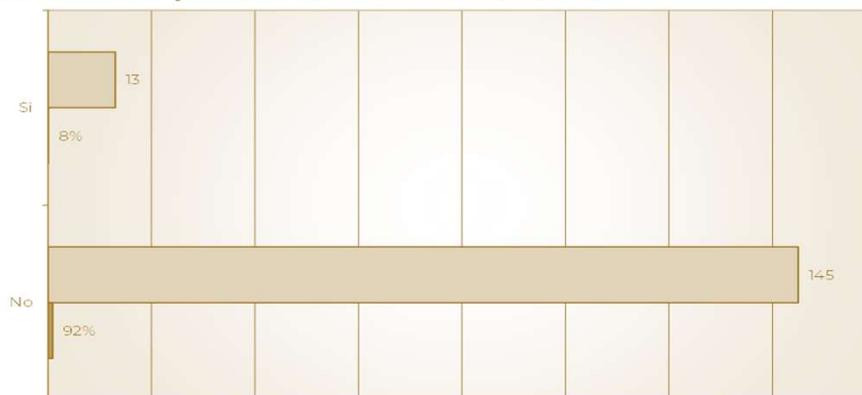
(Gráfica 9)



En cuanto a puesto de algún servicio civil, profesional o público de carrera, **92%** de los encuestados se encuentran en los supuestos antes descritos, y el **8%** no han participado en el Sistemas de Profesionalización de la Secretaría de la Función Pública (**Gráfica 10**).

13.- ¿Ocupa usted un puesto de algún servicio civil, profesional o público de carrera? / 2019

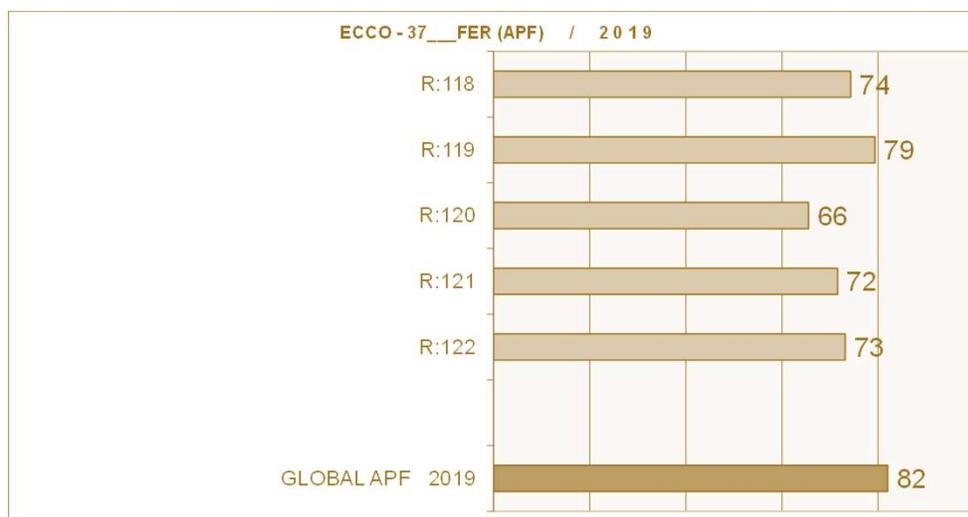
(Gráfica 10)



3.2 Análisis de resultados de los factores.

La información relacionada con el factor específico para Canal 22, que en este caso corresponde al factor 37 aplicable para la Administración Pública Federal (**Gráfica 11**).

(Gráfica 11)



FACTORES MEJOR CALIFICADOS

Los **tres mejores puntajes** se obtuvieron en los factores:

- XII. Identidad con la institución y valores
- XIV. Enfoque a resultados y productividad
- IV. Calidad y orientación al usuario(a)

Lo cual refleja una fuerte identidad institucional, así como el compromiso por lograr cada vez mejores resultados dentro de su misma área de adscripción mediante calidad y atención a los usuarios **(Gráficas 12, 13 y 14)**.

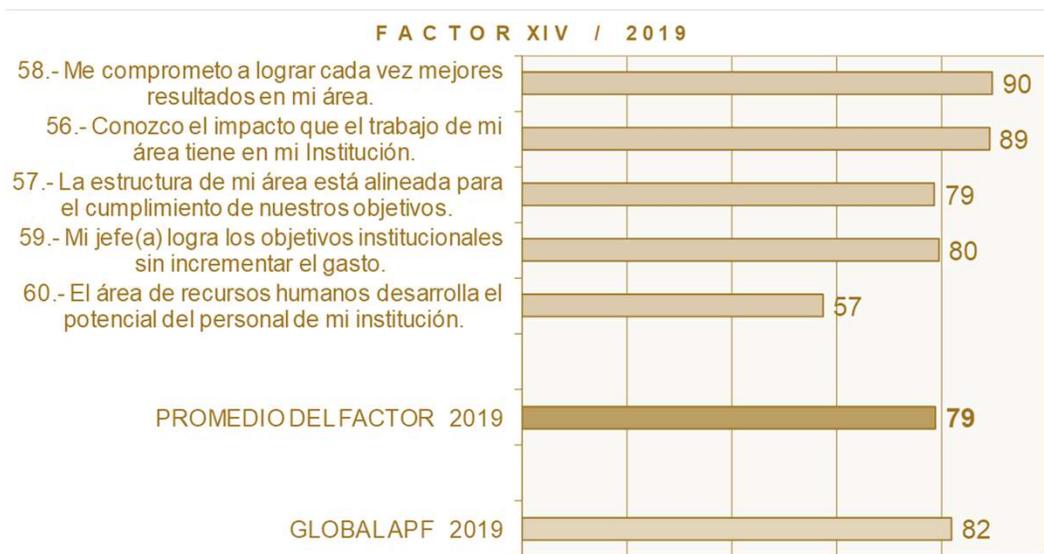


(Gráfica 12)

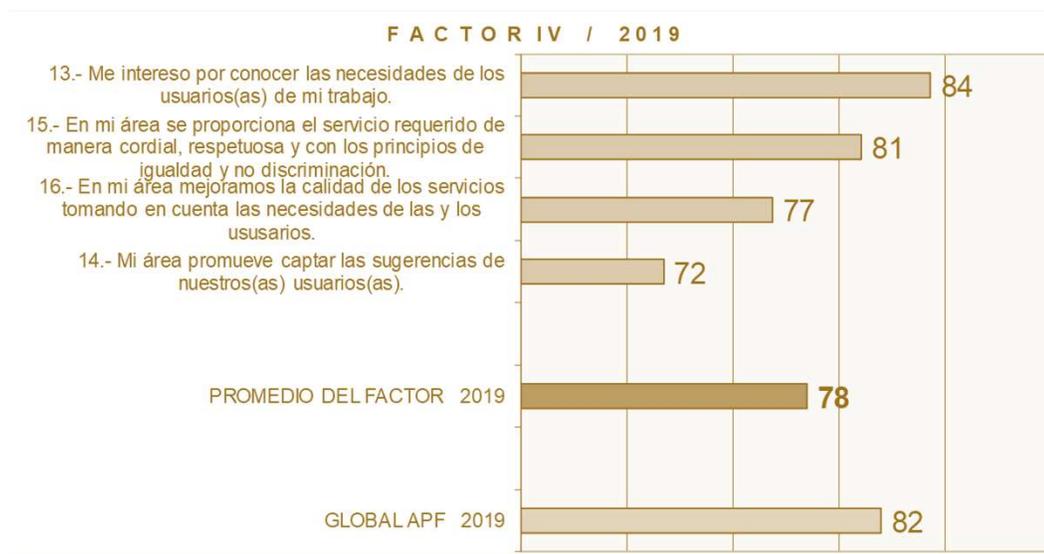
Para Canal 22, es primordial que todos sus integrantes sean partícipes en la consecución de nuestra Misión y Visión.



(Gráfica 13)



(Gráfica 14)



FACTORES MENOR CALIFICADOS

Los **tres elementos con menor calificación** y de los cuales se requiere reforzar la eficiencia y proactividad son:

II. Capacitación especializada y desarrollo

VI. Comunicación

IX. Balance trabajo - familia

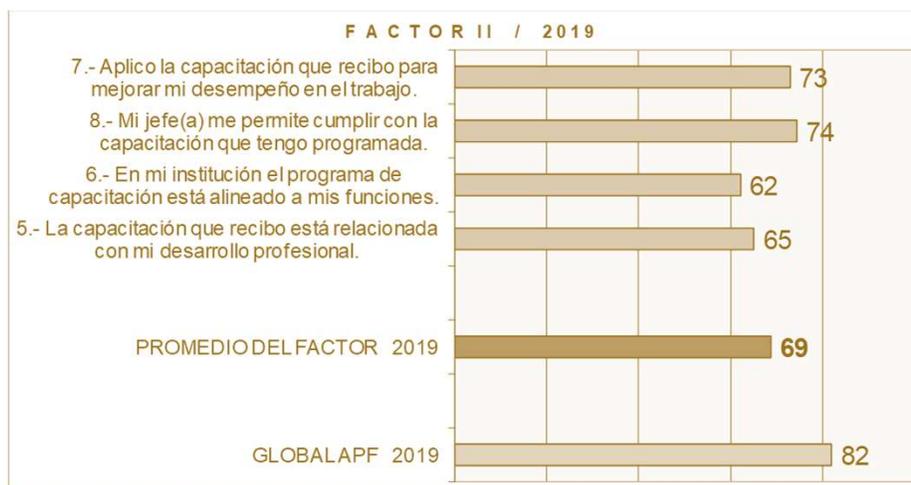
(Gráficas 15, 16 y 17)

Una gran parte de los participantes manifestaron la necesidad de mejorar al programa de capacitación, alineándolo a las funciones que desempeñan y necesidades reales de fortalecimiento de competencias.

De igual forma se refleja la necesidad de mejorar los canales y formas de comunicación al interior de las áreas y dentro de la institución en general.

Finalmente es necesario desarrollar estrategias de eficiencia y digitalización de procesos a fin de mejorar el balance de tiempo trabajo-familia y difundir las prestaciones sociales a las cuales tienen derechos los colaboradores, tales como servicio de guarderías, gastos funerarios, servicio médico y convenios de descuentos con empresas.

(Gráfica 15)



(Gráfica 16)



(Gráfica 17)



3.3 Análisis de los 10 reactivos mejor y menor calificados.

A continuación, se muestra el comparativo entre los 10 factores mejores calificados (**Gráfica 18**) y los 10 menor calificados (**Gráfica 19**):

(Gráfica 18)



(Gráfica 19)



4. Análisis Cualitativo

4.1 Análisis de resultados de comentarios y sugerencias.

En la ECCO 2019 se recibieron 28 comentarios de los participantes, de los cuales destacaron los siguientes temas:



- ✓ El 21% manifestó una opinión de “Felicitación o Reconocimiento”, al sentirse orgullosos de pertenecer a Canal 22.
- ✓ El 29% expresó una “sugerencia”, siendo la mayoría a la necesidad de mayor crecimiento laboral y fomento a la capacitación profesional, y mejora de procesos institucionales.
- ✓ El 36% quiso compartir una “queja”, alusivas en gran parte a los sueldos percibidos, los horarios de trabajo inflexibles, equilibrio trabajo-familia y falta de comunicación entre las áreas.
- ✓ El 14% manifestó “Otro” de opinión, haciendo énfasis igualmente en los sueldos del personal de operativo de confianza y base.



5. Análisis Comparativo

5.1 Análisis comparativo de resultados entre instituciones.

Conforme al comparativo de los resultados de este ciclo, se puede observar que Televisión Metropolitana, S.A. de C.V., dentro del sector Educación Pública, se encuentra dentro de los tres últimos lugares con menor índice de calificación global, como se muestra en el siguiente cuadro:

Sector	ID UR	UR	Índice
Educación Pública	L4J	Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional	92.3
Educación Pública	L3P	Centro de Enseñanza Técnica Industrial	89.2
Educación Pública	K00	Universidad Abierta y a Distancia de México	86.3
Educación Pública	G00	Comisión de Apelación y Arbitraje del Deporte	85.5
Educación Pública	MAR	Fondo de Cultura Económica	83.2
Educación Pública	M00	Tecnológico Nacional de México	83.1
Educación Pública	L5X	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica	82.5
Educación Pública	N00	Coordinación General @prende.mx	82.5
Educación Pública	L9T	Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral	82.4
Educación Pública	F00	Radio Educación	80.6
Educación Pública	L6I	Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte	80.5
Educación Pública	MDE	Instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa	79.1
Educación Pública	D00	Instituto Nacional de Antropología e Historia	78.8
Educación Pública	B00	Instituto Politécnico Nacional	78.7
Educación Pública	L6W	Consejo Nacional de Fomento Educativo	78.6
Educación Pública	MDA	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos	78.3
Educación Pública	L5N	Colegio de Bachilleres	77.2
Educación Pública	MDL	Instituto Mexicano de la Radio	76.6
Educación Pública	Q00	Secretaría de Educación Pública	76.1
Educación Pública	MGC	Patronato de Obras e Instalaciones del Instituto Politécnico Nacional	75.8
Educación Pública	A00	Universidad Pedagógica Nacional	75.5
Educación Pública	L6J	Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos	75.5
Educación Pública	MAX	Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.	73.7
Educación Pública	MHL	Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.	73.4
Educación Pública	L00	Coordinación Nacional del Servicio Profesional Docente	73
Educación Pública	L6H	Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas del Instituto Politécnico Nacional	72.2



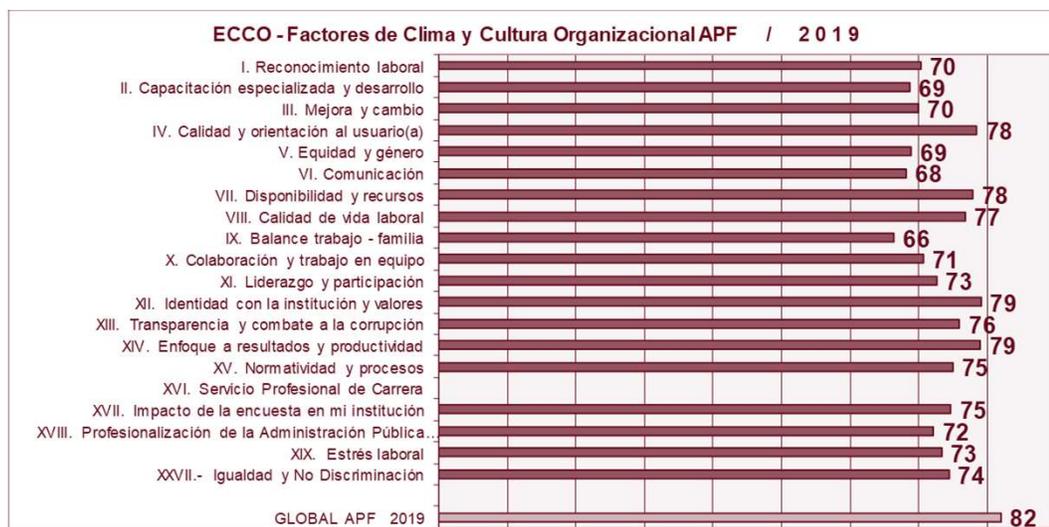
5.2 Análisis de resultados de la ECCO-2019 contra ECCO-2017.

Comparando la ECCO 2017 (**Gráfica 20**) contra la ECCO 2019 (**Gráfica 21**), se observa una disminución general con respecto al año 2019.

(Gráfica 20)



(Gráfica 21)



5.3 Análisis de resultados de la efectividad del último PTCCO-2019.

Se programaron 7 acciones de mejora con un promedio general del 91% de cumplimiento, como lo muestra la siguiente tabla:

	Ramo	11- Educación Pública
	UR Siglas	MHL
	UR Nombre	MHL - Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.
	Códigos de Ramo - UR	11 - MHL
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

Número	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1° Factor relacionado	2° Factor relacionado	3° Factor relacionado	Impacto	Porcentaje de Cumplimiento
1	1- Dar a conocer el análisis de resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019.	1- Estratégica	Difundir los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2018.	1- Todo el personal	24/01/2019	15/02/2019	30/06/2019	Difundir los resultados de la ECCO a todo el personal de la televisora, mediante carteles, correo electrónico e intranet institucional, bimestral.	38 - Adaptable al entorno	41 - Eficiente	63 - Transparencia	Alto	100%
2	2- Enfatizar la importancia de la participación en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019.	1- Estratégica	Difundir la importancia de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	1- Todo el personal	24/01/2019	15/02/2019	30/11/2019	Difundir la importancia de la ECCO a todo el personal de la televisora, mediante correo electrónico institucional y carteles, bimestral.	38 - Adaptable al entorno	53 - Cooperación	47 - Motivada	Alto	100%
3	3- Reforzar los diferentes tipos de liderazgo entre los niveles jerárquicos de la televisora.	1- Estratégica	Fomentar en los niveles jerárquicos medios y superiores un liderazgo que cumpla con la razón de ser de la Entidad.	6- Mandos Superiores y Mandos Medios	24/01/2019	01/03/2019	30/11/2019	Difundir por medio de una campaña de carteles y correo electrónico institucional, bimestral.	52 - Liderazgo Integral	59 - Liderazgo		Medio	70%
4	4- Fomentar una cultura de mejora continua en la atención y servicios que proporciona la televisora.	2- Operativa	Capacitar al personal en el tema de Trabajo en Equipo, así como difundir al personal donde pueden realizar sugerencias y quejas para la mejora continua de la televisora.	1- Todo el personal	24/01/2019	01/03/2019	30/11/2019	Difundir por correo electrónico donde pueden realizar sugerencias y quejas.	39 - Adaptable al ciudadano	58 - Interés Público	46 - Inclusiva	Medio	70%
5	5- Alentar el interés que permita sensibilizar al personal en materia de igualdad de género.	1- Estratégica	Impartir un curso de sensibilización al personal en materia de igualdad de género.	11- Mandos Medios y Operativos	24/01/2019	16/05/2019	30/09/2019	Realizar mínimo un curso de igualdad de género.	46 - Inclusiva	55 - Equidad de género	56 - Igualdad y no Discriminación	Medio	100%
6	6- Continuar fomentando lo que se debe hacer y no como servidor público, de acuerdo al contenido del Código de Conducta de la televisora.	2- Operativa	Fomentar una comunicación asertiva basada en principios y valores.	1- Todo el personal	24/01/2019	15/02/2019	30/11/2019	Difundir la importancia de una comunicación asertiva, mediante correo electrónico institucional y carteles, 2 veces por mes.	61 - Respeto	38 - Adaptable al entorno	57 - Integridad	Medio	100%
7	7- Realizar cursos de capacitación adecuados a las actividades que desempeñan los trabajadores.	2- Operativa	Buscar opciones de capacitación que no impliquen altos costos para la televisora.	1- Todo el personal	24/01/2019	01/03/2019	30/11/2019	Se reforzará el "Plan de Capacitación" para los servidores públicos que puedan desarrollarse en su ámbito profesional y personal.	50 - Profesional	47 - Motivada		Medio	100%



6. Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional

A continuación, se presentan las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2020 (PTCCO-2020) a adoptar.

	Ramo	11- Educación Pública
	UR Siglas	MHL
	UR Nombre	MHL - Televisión Metropolitana, S.A. de C.V.
	Códigos de Ramo - UR	11 - MHL
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

Número	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1º Factor relacionado	2º Factor relacionado	3º Factor relacionado	Impacto
1	1- Dar a conocer el análisis de resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2020.	1- Estratégica	Difundir los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019.	1- Todo el personal	17/02/2020	16/03/2020	31/03/2020	Difundir los resultados de la ECCO a todo el personal de la televisora, mediante carteles, correo electrónico e Intranet institucional, una vez por semana.	38- Adaptable al entorno	41- Eficiente	63- Transparencia	Alto
2	2- Enfatizar la importancia de la participación en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2020.	1- Estratégica	Difundir la importancia de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.	1- Todo el personal	17/02/2020	01/06/2020	15/10/2020	Difundir la importancia de la ECCO a todo el personal de la televisora, mediante correo electrónico institucional y carteles, dos veces por mes.	38- Adaptable al entorno	53- Cooperación	47- Motivada	Alto
3	3- Reforzar los diferentes tipos de liderazgo entre los niveles jerárquicos de la televisora.	1- Estratégica	Fomentar en los niveles jerárquicos medios y superiores un liderazgo que cumpla con la razón de ser de la Entidad.	6- Mandos Superiores y Mandos Medios	17/02/2020	15/03/2020	31/10/2020	Difundir por medio de una campaña de carteles y correo electrónico institucional, bimestral.	52- Liderazgo Integral	59- Liderazgo	41- Eficiente	Medio
4	4- Fomentar una cultura de mejora continua en la atención y servicios que proporciona la televisora.	2- Operativa	Capacitar al personal en el tema de Trabajo en Equipo, así como difundir al personal donde pueden realizar sugerencias y quejas para la mejora continua de la televisora.	1- Todo el personal	17/02/2020	15/03/2020	30/11/2020	Difundir por correo electrónico donde pueden realizar sugerencias y quejas.	39- Adaptable al ciudadano	58- Interés Público	46- Inclusiva	Medio
5	5- Alentar el interés que permita sensibilizar al personal en materia de igualdad de género.	1- Estratégica	Impartir un curso de sensibilización al personal en materia de igualdad de género.	1- Todo el personal	17/02/2020	01/06/2020	15/10/2020	Realizar mínimo un curso de igualdad de género.	55- Equidad de género	56- Igualdad y no Discriminación	49- Íntegra	Alto
6	6- Continuar fomentando lo que se debe hacer y no como servidor público, de acuerdo al contenido del Código de Conducta de la televisora.	2- Operativa	Fomentar una comunicación asertiva basada en principios y valores.	1- Todo el personal	17/02/2020	15/04/2020	30/11/2020	Difundir la importancia de una comunicación asertiva, mediante correo electrónico institucional y carteles, 2 veces por mes.	61- Respeto	38- Adaptable al entorno	57- Integridad	Medio
7	7- Realizar cursos de capacitación adecuados a las actividades que desempeñan los trabajadores.	2- Operativa	Buscar opciones de capacitación que no impliquen altos costos para la televisora.	1- Todo el personal	17/02/2020	01/04/2020	31/12/2020	Se reforzará el "Plan de Capacitación" para los servidores públicos puedan desarrollarse en su ámbito profesional y personal.	50- Profesional	47- Motivada	41- Eficiente	Medio



Atentamente



Lic. Ricardo Cardona Acosta

Subdirector General de Administración y Finanzas
Televisión Metropolitana, S.A. De C.V.



CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA

