



## ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL - 2025

### INFORME DE RESULTADOS

#### INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta ECCO 2025, dirigida al personal de Servicios Educativos del Estado de Chihuahua.

La encuesta fue realizada en el mes de septiembre a través de un formulario digital diseñado en la plataforma Google Forms, al cual respondieron un total de 851 colaboradores pertenecientes a la Institución.

Con el propósito de facilitar su análisis, los resultados han sido estructurados en ocho ejes temáticos principales.

#### EJES TEMÁTICOS

Los temas a evaluar fueron los siguientes:

1. Equidad y género
2. Identidad y ambiente laboral
3. Ética, valores y responsabilidad en el servicio
4. Calidad y orientación al usuario
5. Trabajo colaborativo
6. Administración y uso responsable de los recursos
7. Enfoque a productividad y resultados
8. Liderazgo en el equipo de trabajo



## DIRECCIONES A EVALUAR

La encuesta se aplicó al personal de todas las Direcciones de la Institución:

1. Dirección General
2. Dirección Jurídica
3. Dirección De Programación Y Presupuesto
4. Dirección De Administración
5. Dirección De Atención A La Diversidad Y Acciones Transversales
6. Dirección De Educación Inicial Y Preescolar
7. Dirección De Educación Primaria
8. Dirección De Educación Secundaria
9. Dirección De Servicios Regionales

## PONDERACIÓN DE RESPUESTAS

Cada pregunta tuvo 5 opciones que se ponderaron con un valor numérico.

Respuesta	Valor en puntos
“Muy de acuerdo”	5
“De acuerdo”	4
“No se decir”	3
“En desacuerdo”	2
“Muy en desacuerdo”	1



## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### ESCALA DE PONDERACIÓN

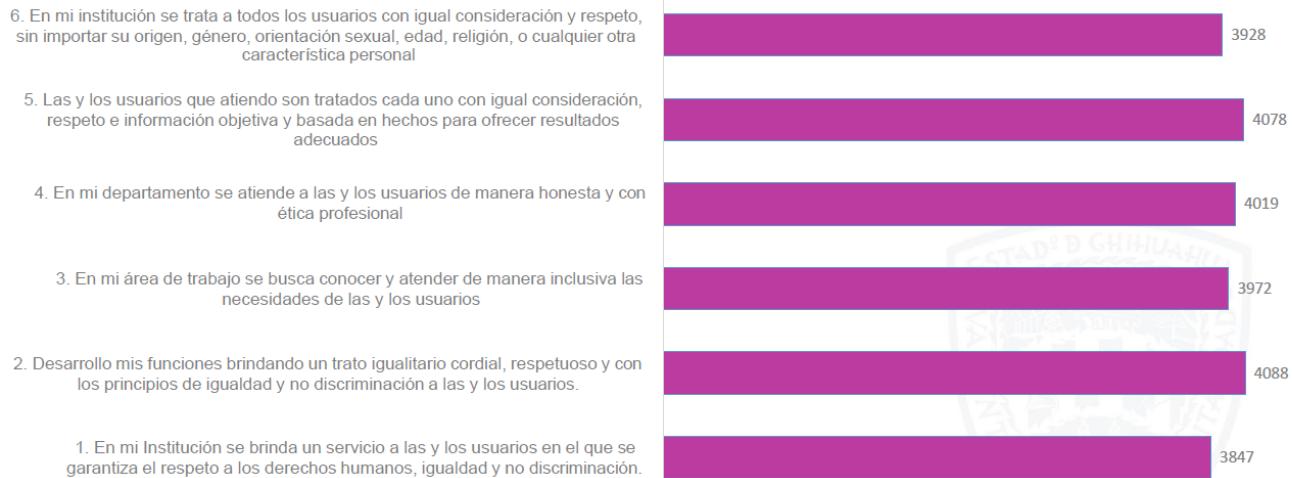
La siguiente escala de ponderación es utilizada de igual manera para todos los ejes temáticos

PERSONAL ENCUESTADO	RESPUESTA	VALOR EN PUNTOS	PUNTAJE TOTAL
851	“Muy de acuerdo”	5	4255
	“De acuerdo”	4	3404
	“No se decir”	3	2553
	“En desacuerdo”	2	1702
	“Muy en desacuerdo”	1	851

### EJE TEMÁTICO: EQUIDAD Y GÉNERO

Preguntas:

- 1. En mi Institución se brinda un servicio a las y los usuarios en el que se garantiza el respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación.
- 2. Desarrollo mis funciones brindando un trato igualitario cordial, respetuoso y con los principios de igualdad y no discriminación a las y los usuarios.
- 3. En mi área de trabajo se busca conocer y atender de manera inclusiva las necesidades de las y los usuarios.
- 4. En mi departamento se atiende a las y los usuarios de manera honesta y con ética profesional.
- 5. Las y los usuarios que atiendo son tratados cada uno con igual consideración, respeto e información objetiva y basada en hechos para ofrecer resultados adecuados.
- 6. En mi institución se trata a todos los usuarios con igual consideración y respeto, sin importar su origen, género, orientación sexual, edad, religión, o cualquier otra característica personal.



De los 851 colaboradores que respondieron a la encuesta, se obtuvo que la mayoría expresó estar "de acuerdo" o "muy de acuerdo" en que tanto las direcciones a las que pertenecen, como la institución Servicios Educativos del Estado de Chihuahua, destacan que:

- La institución garantiza un servicio basado en el respeto a los derechos humanos, promoviendo la igualdad y la no discriminación en el trato a las y los usuarios.
- En sus áreas de trabajo, se prioriza la honestidad y la ética profesional, asegurando un servicio transparente y de calidad.
- Se fomenta una atención inclusiva y busca adaptarse a las diversas necesidades de las y los usuarios, independientemente de sus características personales.
- Existe un firme compromiso con la igualdad y el respeto, garantizando a todas las personas usuarias un trato igual sin importar su origen, género, orientación sexual, edad, religión o cualquier otra característica personal.



## EJE TEMÁTICO: IDENTIDAD Y AMBIENTE LABORAL

Preguntas:

- 7. La Institución organiza eventos culturales y promueve la participación de las y los colaboradores
- 8. Participo en las actividades culturales y de integración que mi institución propone
- 9. Los servicios que se brindan en mi departamento siempre están alineados a la normativa de la institución
- 10. En la Institución en la que trabajo se promueve una cultura de trasparencia y legalidad del trabajo realizado
- 11. La institución cumple con la política de proporcionar acceso público a la información de la administración gubernamental
- 12. Las políticas y procedimientos de la institución son suficientemente claras y entendibles para que todo el personal y los usuarios conozcan y comprendan cada uno de los trámites y sus requisitos.



Av. Antonio de Montes No. 4700  
Col. Panamericana, C.P. 31200  
Chihuahua, Chih.  
Teléfono (614) 429-13-35



De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que la institución Servicios Educativos del Estado de Chihuahua cumple con que:

- La institución fomenta un fuerte sentido de identidad organizacional, organizando eventos culturales y actividades que promueven la participación e integración de los colaboradores.
- Una parte significativa del personal manifestó su disposición a participar en actividades culturales y de integración, lo que evidencia un ambiente laboral participativo y una identificación con los valores institucionales.
- Los servicios proporcionados por los distintos departamentos reflejan un compromiso con el cumplimiento de las normativas institucionales, asegurando coherencia con los principios organizacionales.

#### **EJE TEMÁTICO: ÉTICA, VALORES Y RESPONSABILIDAD EN EL SERVICIO**

Preguntas:

- 13. La institución ha implementado prácticas de rendición de cuentas, en las que se dá respuesta a los requerimientos de la ciudadanía
- 14. En el área en la que trabajo se actúa con transparencia y legalidad al atender a las y los usuarios
- 15. En la Institución en la que trabajo, se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa
- 16. Como servidor público entiendo que es mi deber denunciar actos de corrupción
- 17. En mi área de trabajo, se tiene la cultura de trasparencia como un mecanismo de control para prevenir las prácticas de corrupción



De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que la institución Servicios Educativos del Estado de Chihuahua en que:

- Los resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores perciben que la institución ha implementado prácticas efectivas de rendición de cuentas, respondiendo de manera adecuada a los requerimientos de la ciudadanía.
- Se observa una percepción sólida de que en las áreas de trabajo predomina la transparencia y el cumplimiento de la legalidad al atender a las y los usuarios, lo que refuerza la confianza ciudadana.
- La mayoría del personal considera que la institución aplica sanciones claras y oportunas ante actos de corrupción, lo que fortalece la cultura de integridad.

## EJE TEMÁTICO: PREGUNTAS CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Preguntas:

- 18. En mi área se buscan alternativas para darle solución a la problemática de cada usuario
- 19. Me intereso por conocer las necesidades de las y los usuarios, buscando mejorar la calidad de mis servicios



- 20. Mi trato a las y los usuarios siempre es respetuoso y apegado a los valores institucionales
- 21. En mi área de trabajo se reconoce la importancia de brindar un servicio adecuado a las y los usuarios
- 22. Al atender a las y los usuarios como Servidor Público, reconozco la importancia de brindar un servicio eficiente y de calidad.
- 23. Evito cualquier situación en la que mis intereses personales puedan influir en las decisiones o acciones que llevo a cabo en el servicio que brindo a las y los usuarios
- 24. Al realizar mi trabajo me esfuerzo por mantener una actitud objetiva y justa en todas las interacciones con las y los usuarios
- 25. En mi lugar de trabajo, los colaboradores estamos familiarizados con los servicios que se brindan, para poder proporcionar respuestas precisas y útiles a las y los usuarios
- 26. En mi lugar de trabajo se presta atención a las necesidades y preocupaciones de cada usuario de manera comprensiva y respetuosa, dándoles la oportunidad de expresarse plenamente
- 27. En mi institución se les brinda a las y los usuarios las mismas oportunidades de acceso a los servicios o recursos disponibles, sin privilegios ni distinciones





De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que la institución Servicios Educativos del Estado de Chihuahua en que:

- El personal de la institución se esfuerza constantemente por buscar alternativas que permitan resolver las problemáticas de los usuarios de manera efectiva y personalizada, lo que fortalece la confianza y satisfacción de los mismos.
- Se reconoce un interés genuino de los colaboradores por comprender y atender las necesidades de las y los usuarios, buscando siempre mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- El trato otorgado a las personas usuarias es respetuoso, justo y basado en los valores institucionales, lo que promueve un ambiente de confianza y profesionalismo.
- En las áreas de trabajo se prioriza la importancia de brindar un servicio adecuado, eficiente y de calidad, colocando las necesidades de los usuarios como prioridad.
- La institución garantiza un acceso equitativo a los servicios, sin privilegios ni distinciones, promoviendo la igualdad y el respeto hacia todos los usuarios.

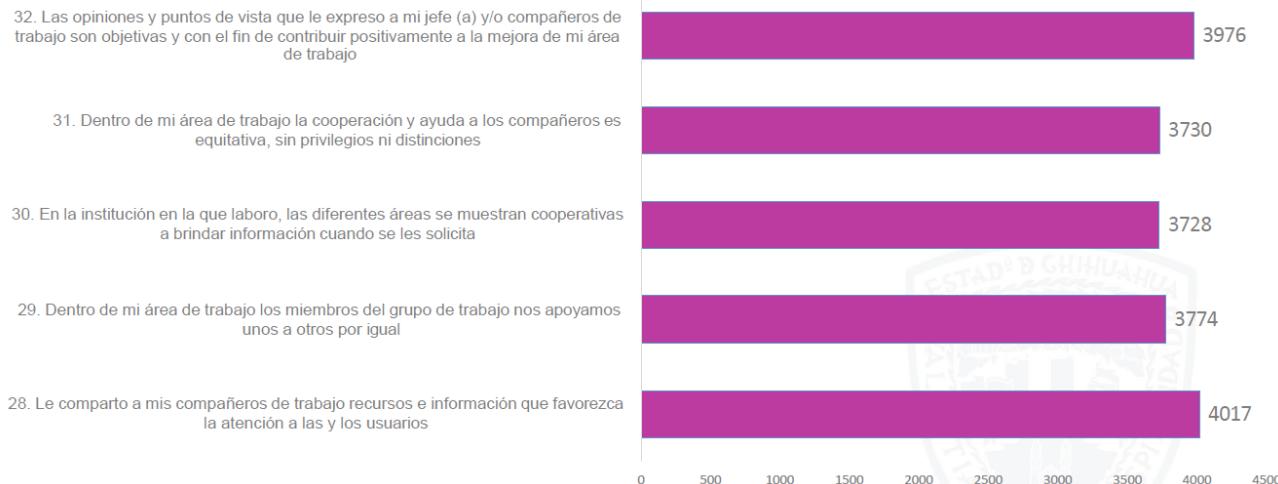
### EJE TEMÁTICO: TRABAJO COLABORATIVO

Preguntas:

- 28. Le comarto a mis compañeros de trabajo recursos e información que favorezca la atención a las y los usuarios
- 29. Dentro de mi área de trabajo los miembros del grupo de trabajo nos apoyamos unos a otros por igual
- 30. En la institución en la que laboro, las diferentes áreas se muestran cooperativas a brindar información cuando se les solicita
- 31. Dentro de mi área de trabajo la cooperación y ayuda a los compañeros es equitativa, sin privilegios ni distinciones



- 32. Las opiniones y puntos de vista que le expreso a mi jefe (a) y/o compañeros de trabajo son objetivas y con el fin de contribuir positivamente a la mejora de mi área de trabajo



De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que en la institución Servicios Educativos del Estado de Chihuahua:

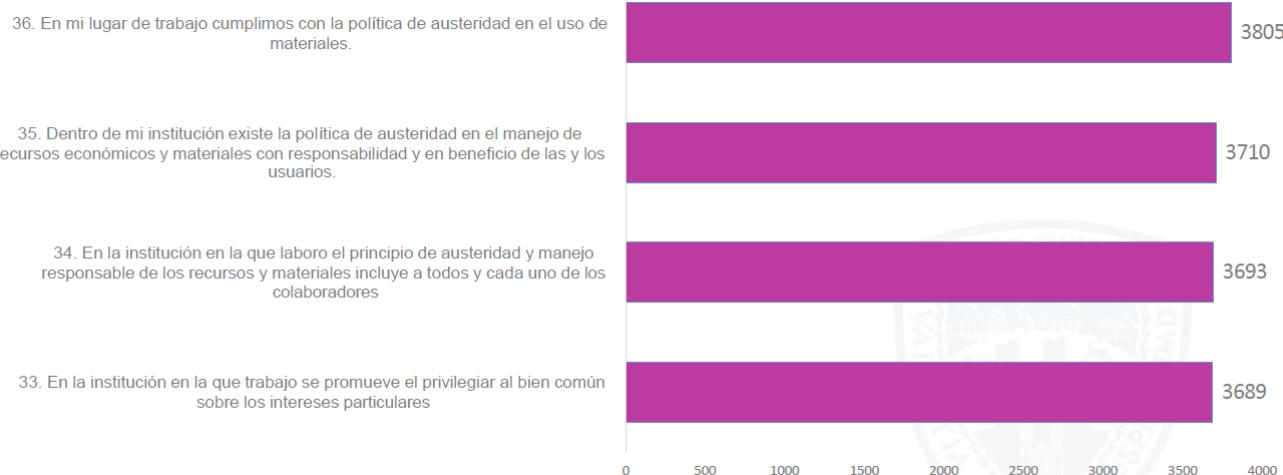
- Los colaboradores comparten recursos e información de manera efectiva, demostrando un compromiso colectivo para garantizar una atención de calidad a las y los usuarios.
- En las áreas de trabajo predomina una cultura de apoyo mútuo, donde los miembros del equipo colaboran por igual, sin privilegios ni distinciones.
- La institución es reconocida por fomentar la cooperación entre áreas, asegurando que la información solicitada sea compartida de manera oportuna y accesible, lo que fortalece la operación general.
- Los colaboradores expresan opiniones y puntos de vista con un enfoque constructivo, buscando constantemente la mejora continua de sus áreas de trabajo.



## EJE TEMÁTICO: ADMINISTRACIÓN Y USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

Preguntas:

- 33. En la institución en la que trabajo se promueve el privilegiar al bien común sobre los intereses particulares
- 34. En la institución en la que laboro el principio de austeridad y manejo responsable de los recursos y materiales incluye a todos y cada uno de los colaboradores
- 35. Dentro de mi institución existe la política de austeridad en el manejo de recursos económicos y materiales con responsabilidad y en beneficio de las y los usuarios.
- 36. En mi lugar de trabajo cumplimos con la política de austeridad en el uso de materiales.



De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que en la institución Servicios Educativos del Estado de Chihuahua:

- Se fomenta una cultura organizacional en la que prevalece el interés por el bien común sobre los intereses particulares, alineándose con los valores institucionales y sociales.
- Los principios de austeridad y el manejo responsable de los recursos son aplicados de manera uniforme entre todos los colaboradores, reforzando la equidad y la eficiencia en el uso de materiales.



- El personal de la Institución cumple con las políticas de austeridad y uso responsable de materiales, promoviendo la sostenibilidad y la eficiencia operativa.
- Se impulsan los valores éticos en la administración de recursos económicos y materiales, asegurando su uso racional y con sentido de responsabilidad hacia la sociedad.

### EJE TEMÁTICO: ENFOQUE A PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS

Preguntas:

- 37. Dentro de mi área, entre compañeros nos brindamos apoyo, compartimos recursos para lograr los resultados.
- 38.Como parte de una institución trabajo de manera eficiente para cumplir con los objetivos que se me solicitan.
- 39.Dentro de mi área de trabajo se usan los recursos exclusivamente para los fines asignados.
- 40.Al realizar mi trabajo, atiendo los problemas de cada usuario de manera proactiva y busco soluciones efectivas para resolver sus inquietudes o dificultades.
- 41.Mi grupo de trabajo y yo buscamos opciones para automatizar y simplificar tareas repetitivas con el uso de herramientas tecnológicas para lograr la mejora en el servicio a las y los usuarios.
- 42.Mi institución constantemente busca y establece formas de mejorar sus procesos para aumentar la eficiencia en el servicio a las y los usuarios.
- 43.En mi área de trabajo sabemos la importancia de atender las solicitudes de información pública como un derecho. de los ciudadanos a conocer el manejo de los fondos públicos que se han asignado.
- 44.En mi área de trabajo está establecida la práctica de presentar informes periódicos sobre los objetivos cumplidos.
- 45.La institución recopila retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora y ajustar los servicios en consecuencia.



- 46. En mis funciones puedo explicar y justificar las decisiones tomadas y los resultados obtenidos.
- 47. En mi institución se establecen las mejores prácticas de atención a las personas, mediante la formación continua.



De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que:

- El personal comparte entre sí, recursos y se apoyan mutuamente para alcanzar los objetivos establecidos.
- Los colaboradores dentro de la Institución trabajan de manera eficiente y proactiva para cumplir con los objetivos que se les asignan, demostrando responsabilidad y compromiso con la institución.
- En las áreas de trabajo se percibe un manejo adecuado y exclusivo de los recursos para los fines asignados, contribuyendo a la optimización y sostenibilidad de los procesos.



- La institución y el personal impulsan de manera permanente la automatización y simplificación de tareas repetitivas mediante herramientas tecnológicas, buscando optimizar el servicio ofrecido a las y los usuarios.
- Se mantiene un esfuerzo continuo de mejorar sus procesos internos, aumentando la eficiencia en el servicio y adaptándose a las necesidades de los usuarios.
- La institución promueve la formación continua como parte de las mejores prácticas de atención a las personas.

### **EJE TEMÁTICO: LIDERAZGO EN EL EQUIPO DE TRABAJO**

Preguntas:

- 48. Mi jefe (a) nos proporciona información clara sobre los lineamientos y procedimientos del trabajo para la correcta atención a las y los usuarios
- 49. Mi jefe (a) incentiva a los miembros del equipo a actuar de manera íntegra y profesional
- 50. Mi jefe (a) refiere a su equipo de trabajo la importancia de brindar un servicio eficiente y de calidad
- 51. Mi jefe (a) instruye a los integrantes del equipo a trabajar y conducirse con rectitud
- 52. Mi jefe (a) gestiona los recursos materiales y económicos para el eficiente cumplimiento de las funciones del área.
- 53. Mi jefe (a) delega por igual las tareas a las y los miembros del equipo para lograr las metas establecidas
- 54. Mi jefe (a) fomenta en su equipo laboral que se le informe sobre posibles irregularidades en el trabajo como parte de una cultura de mejora continua
- 55. Mi jefe (a) aborda situaciones de conflicto de manera imparcial y justa, escuchando todas las perspectivas involucradas y tomando medidas equitativas para resolver el problema



De los 851 colaboradores que participaron en la encuesta, la mayoría expresó estar "muy de acuerdo" o "de acuerdo" en que en la Dirección a la que pertenecen:

- La persona titular del área proporciona información clara y accesible sobre los procedimientos y lineamientos del trabajo, lo que facilita una atención adecuada y eficiente a las y los usuarios.
- La persona titular del área incentivan a su equipo a actuar con integridad y profesionalismo, promoviendo un ambiente de trabajo ético y comprometido con los valores institucionales.
- Se enfatiza la importancia de brindar un servicio eficiente y de calidad, lo que motiva a los colaboradores a seguir estas directrices y a priorizar las necesidades de los usuarios.
- La persona titular del área gestiona de manera eficiente los recursos materiales y económicos, garantizando el cumplimiento de las funciones del área y la optimización de los recursos disponibles.
- Las tareas se delegan de forma equitativa, asegurando que todos los miembros del equipo participen activamente en el logro de las metas establecidas.
- Se fomenta un ambiente de trabajo orientado a la mejora continua, alentando a los miembros del equipo a informar sobre posibles irregularidades y promover soluciones.



## RESUMEN GENERAL

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de las personas colaboradoras mantiene un alto nivel de compromiso con los valores fundamentales de la institución, tales como la transparencia, la ética, el respeto a los derechos humanos y la igualdad de trato hacia todos los usuarios. La atención al usuario es un eje primordial, y se asegura que la mayoría de los servicios ofrecidos sean brindados de manera profesional, respetuosa y accesible para todos, sin importar su origen o características personales.

Asimismo, se identifica un esfuerzo permanente por parte de la institución para fortalecer sus procesos internos, orientado a incrementar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios. En este sentido, la innovación y el uso de herramientas tecnológicas se posicionan como elementos estratégicos, particularmente mediante la automatización y simplificación de tareas repetitivas, lo que permite una mejor gestión de los recursos y una atención más oportuna a las necesidades de la ciudadanía.

Poe otro lado, el liderazgo institucional se percibe de una manera positiva, destacando por su carácter efectivo, ético e imparcial. La institución se distingue por brindar lineamientos claros, delegar tareas de manera equitativa y fomentar un ambiente de trabajo sustentado en la integridad, la responsabilidad y la mejora continua. Asimismo, se reconoce su actuación justa y objetiva en la atención de situaciones de conflicto, lo que fortalece la cohesión del equipo de trabajo y refuerza el compromiso con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.