



Metodología para la integración del Plan Institucional 2024 - 2030 del Hospital Civil de Guadalajara.

El proceso de integración del Plan Institucional 2024-2030 del Hospital Civil de Guadalajara se diseñó bajo un enfoque participativo, técnico y de corresponsabilidad social, con el objetivo de garantizar legitimidad, pertinencia y sostenibilidad en la planeación. La metodología implementada se desarrolló a través de tres estrategias que avanzaron de manera paralela y complementaria: taller de integración, gestión de información institucional y la incorporación de la voz de los usuarios.

1. Taller para la Integración del Plan Institucional

Con la finalidad de construir de manera colectiva y en tiempo real la base estratégica del Plan, se llevó a cabo un taller participativo para definir los siguientes elementos:

- Misión, visión y valores institucionales.
- Identificación de problemas y oportunidades institucionales mediante un análisis (FODA).
- Objetivos estratégicos y líneas de acción de la institución.

El taller se desarrolló con mesas de trabajo en las que participaron representantes de la alta dirección del Hospital (Dirección General, Direcciones de Unidad Hospitalaria, Subdirecciones Generales y de Unidad, Coordinaciones Generales y Jefaturas de División), junto con actores internos y externos clave como la Universidad de Guadalajara, la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, la Secretaría de Salud, estudiantes de programas de especialidad médica e internado de pregrado, el Sindicato, las Sociedades Médicas, el Órgano Interno de Control e investigadores de la institución. Asimismo, se garantizó la voz de los pacientes en el taller a través de grupos y asociaciones civiles.

La representatividad incluyó: - **Estudiantes**, mediante Sociedades de Médicos Residentes e Internos de Pregrado. - **Investigadores** de cada Unidad Hospitalaria. - **Cinco divisiones médicas**: ginecología, pediatría, cirugía, medicina e intermedios. - **Pacientes y sociedad civil organizada**, a través de fundaciones como Fundación Hospitales Civiles de Guadalajara A.C., Patrimonio Pro-enfermos, Corporativo de Fundaciones, Fundación Mi Gran Esperanza y Fundación Cómplices.

El proceso se sustentó en **técnicas participativas** que fomentaron el diálogo, la consulta y la toma de decisiones colectivas bajo principios de transparencia, equidad, inclusión, respeto por la diversidad y acceso a la información. El uso de materiales manuales (post-it, marcadores, rotafolios) buscó favorecer la retención de información y el aprendizaje significativo, mientras que la incorporación de **inteligencia artificial in situ** permitió el registro, procesamiento y análisis de datos en tiempo real, agilizando la síntesis de propuestas.



2. Gestión de la información Institucional

De manera paralela, se desarrolló un proceso de gestión de información en coordinación con cada una de las áreas responsables de la Red Hospital Civil de Guadalajara, para fortalecer los insumos técnicos del Plan. Entre los apartados se encuentran:

- **Diagnóstico de la organización**, considerando el análisis institucional del campo de acción y el análisis administrativo.
- **Programas presupuestarios y objetivos institucionales**, incluyendo la identificación de programas presupuestarios, su contribución a los objetivos institucionales, y los mecanismos de evaluación y seguimiento.
- **Contribución a temas transversales**, en congruencia con políticas públicas estatales y nacionales.
- **Atención a grupos prioritarios**, garantizando inclusión y equidad en el acceso a servicios.



- **Cartera de proyectos institucionales**, que orienta la planeación de inversiones estratégicas.

Este proceso permitió asegurar que el Plan no sólo refleje una visión participativa, sino también un respaldo técnico y administrativo sólido, alineado con los marcos normativos y de gestión pública.

3. La voz de los usuarios

Con el propósito de incorporar el saber local y la perspectiva de los beneficiarios directos, se diseñó un proceso de consulta mediante encuestas aplicadas a la población usuaria de las Unidades Hospitalarias. Este esfuerzo tuvo como base un diseño estadístico que garantizó representatividad y confiabilidad en los resultados:

- **Población objetivo (N):** 620,012 personas atendidas en 2024.
- **Nivel de confianza:** 95% ($Z=1.96$).
- **Margen de error:** 5%.
- **Proporción de la población (p):** 0.5.
- **Tamaño de muestra calculado (n):** 384 personas.

El esfuerzo de recolección superó la meta establecida, alcanzando **412 encuestas** completas, lo que aumentó la precisión del estudio y fortaleció la confiabilidad de los resultados.

La **distribución del muestreo** fue proporcional a la población de cada Unidad Hospitalaria: - Antiguo Hospital Civil de Guadalajara “Fray Antonio Alcalde”: 71%. - Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”: 24%. - Hospital Civil de Oriente: 5%.

Dentro de cada unidad, las encuestas se aplicaron en áreas representativas de los macroprocesos hospitalarios: Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización (incluye pacientes quirúrgicos), Terapia Intensiva y Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento. En el caso del Hospital Civil de Oriente, se aplicaron en Consulta Externa y Laboratorio.

Los resultados completos de la encuesta se pueden consultar en el documento: ***Informe de resultados “Encuesta de Percepción de pacientes y familiares: Plan Institucional 2024-2030 del Hospital Civil de Guadalajara***, los principales son:

Figura 1. Promedio de edad de personas encuestadas por Unidad Hospitalaria.



43 años

Promedio de edad:

Hospital Civil de Oriente: **46**

Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde": **44**

Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Juan I. Menchaca": **41**

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025

Figura 2. Satisfacción general de la atención brindada en la Red HCG.



** Toma en cuenta consulta externa, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, urgencias, hospitalización y terapia intensiva.

* Toma en cuenta solo consulta externa, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025

Figura 3. Satisfacción general de los tiempos de espera en la Red HCG.



** Toma en cuenta consulta externa, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, urgencias, hospitalización y terapia intensiva

*Toma en cuenta solo consulta externa, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025

Figura 4. Satisfacción general del trato y la empatía del personal en la Red HCG.



** Toma en cuenta consulta externa, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, urgencias, hospitalización y terapia intensiva

*Toma en cuenta solo consulta externa, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025.



Figura 5. Resumen de los aspectos más mencionados como fortalezas por parte de los Usuarios del Hospital.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025.

Figura 6. Resumen de los aspectos más mencionados como debilidades por parte de los Usuarios del Hospital.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025.



Figura 7. Resumen de los aspectos más mencionados de la visión por los Usuarios del Hospital



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Percepción de Pacientes y Familiares. Coordinación General de Planeación, Evaluación y Desarrollo HCG, septiembre 2025.

Síntesis Metodológica

La metodología aplicada combina participación social, gestión técnica e innovación en la captura y análisis de información. Gracias a la integración de un taller colectivo, el aprovechamiento de información institucional y la inclusión de la voz de los usuarios, el **Plan Institucional 2024-2030** se construyó como un instrumento legítimo, incluyente y técnicamente sólido. Este apartado metodológico asegura que el proceso de planeación responda tanto a las necesidades internas de fortalecimiento institucional como a las demandas de la población usuaria, en un marco de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua.