



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
CONTRALORÍA DEL ESTADO



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Contraloría del Estado	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados Contraloría del Estado.....	11
1.7 Conclusiones, Contraloría del Estado	30
1.8 Recomendaciones, Contraloría del Estado	33
1.9 Anexos.....	36



Contraloría
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

1.1 Introducción

Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años. El margen de error es de $\pm 5\%$. La técnica de muestreo fue estratificada. La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

1.2 Objetivos

Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
 - Satisfacción sobre el servicio recibido
 - Utilidad sobre el servicio recibido
 - Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
 - Eficiencia sobre el servicio recibido
 - Demanda sobre el servicio recibido
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el estado de Jalisco
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

1.3 Metodología

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Funcionarios Públicos del Gobierno del Estado de Jalisco con obligaciones ante la Contraloría del Estado.
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia, estas se realizaron a la hora de entrada o salida de sus oficinas. Entrevistas realizadas en el municipio de Guadalajara.
Alcance del estudio	Funcionarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

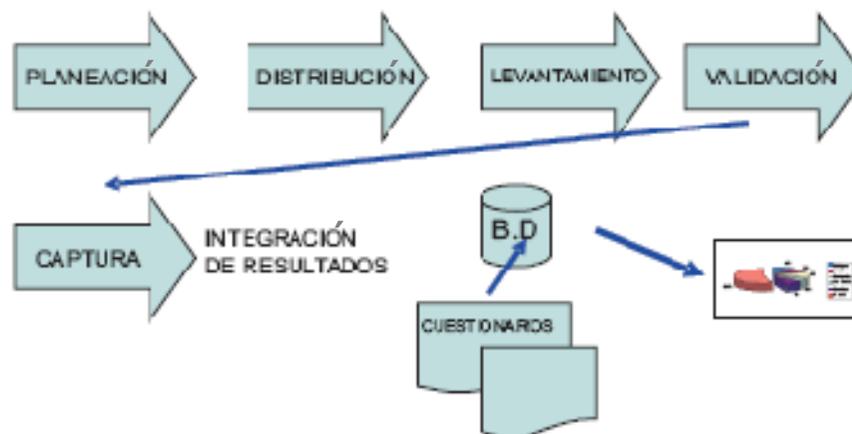
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



1.6 Resultados Contraloría del Estado

Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Contraloría del Estado, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
3	Contraloría del Estado	3.8

Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.

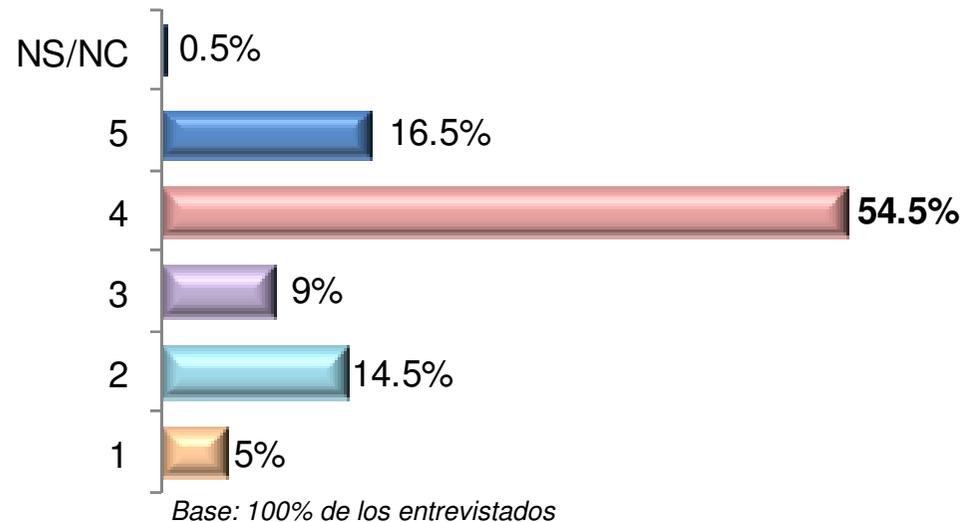
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.

Usuario directo: Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Contraloría del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo, 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	5%
2	14.5%
3	9%
4	54.5%
5	16.5%
NS/NC	0.5%
Promedio	
3.63	
Kurtosis	
0.062	



El trabajo de la Contraloría del Estado de Jalisco fue evaluado como excelente y bueno por 54.5% y 16.5%, respectivamente (5 y 4). El 9% lo considera regular (3) y 19.5% restante lo percibe malo o pésimo (2 y 1). El coeficiente de Kurtosis refleja una ligera concentración de las percepciones alrededor del promedio lo que sugiere una percepción muy similar de algunos grupos de usuarios.

Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Contraloría del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	5.9%	0%
2	10.1%	38.7%
3	9.5%	6.5%
4	57.3%	38.7%
5 Excelente	16.6%	16.1%
NS/NC	0.6%	0%
Total	100%	100%

*Base: Cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Contraloría del Estado de Jalisco?
Con Sexo 100% de los entrevistados.*

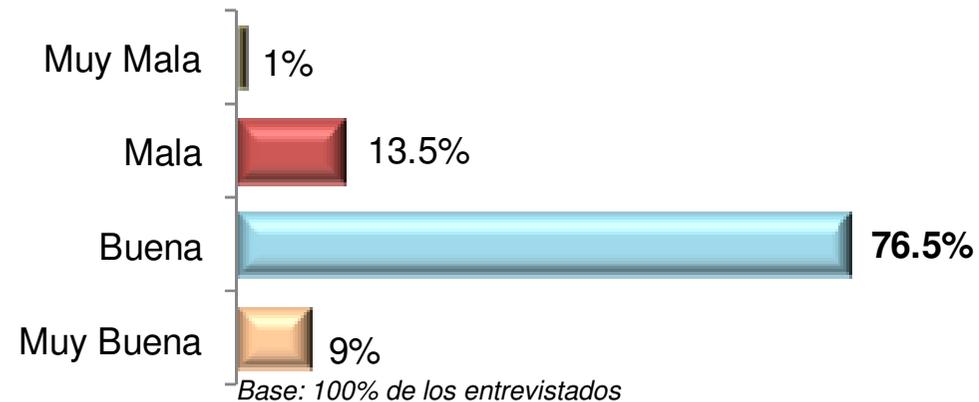
El género femenino tiende a presentar un mayor número de evaluaciones malas (38.7%) con respecto del 10.1% del género masculino que evaluó con esta misma calificación. Así mismo los hombres desarrollaron más calificaciones buenas y excelentes hacia el trabajo de la dependencia.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios / programas:

Evaluación	%
Muy Buena	9%
Buena	76.5%
Mala	13.5%
Muy Mala	1%



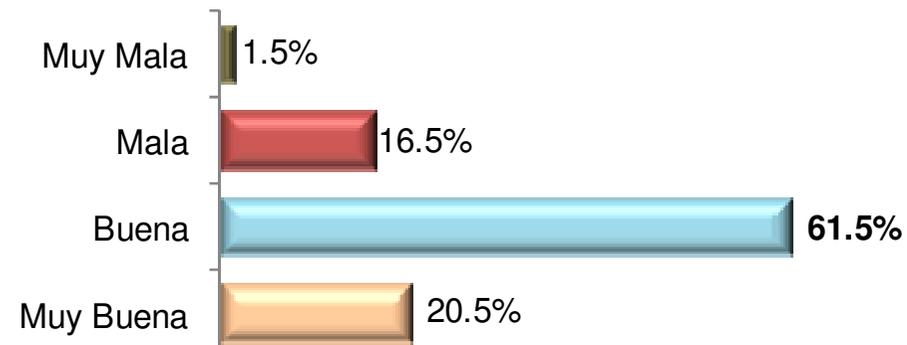
Al evaluar la calidad de los servicios que ofrece la Contraloría de Estado de Jalisco, 76.5% la considera buena. Para 9% es muy buena. 13.5% la calificó como mala y sólo a un escaso 1% le parece muy mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal:

Evaluación	%
Muy Buena	20.5%
Buena	61.5%
Mala	16.5%
Muy Mala	1.5%



Base: 100% de los entrevistados

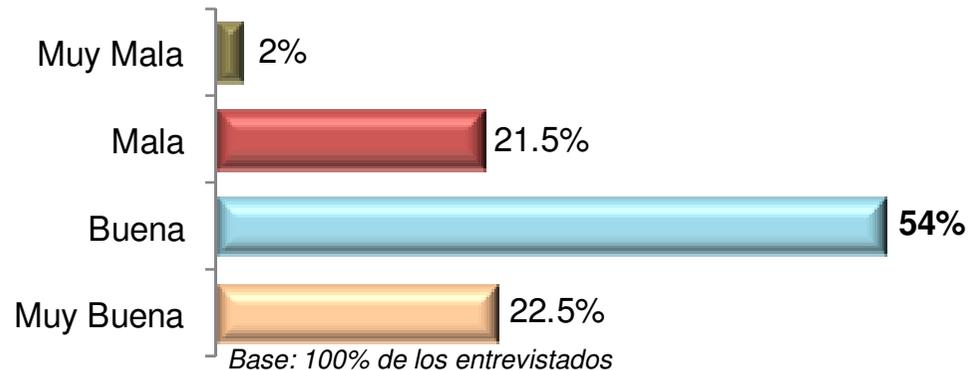
Al evaluar la calidad de los servicios que ofrece la Contraloría de Estado de Jalisco, 76.5% la considera buena. Para 9% es muy buena. 13.5% la calificó como mala y sólo a un escaso 1% le parece muy mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios:

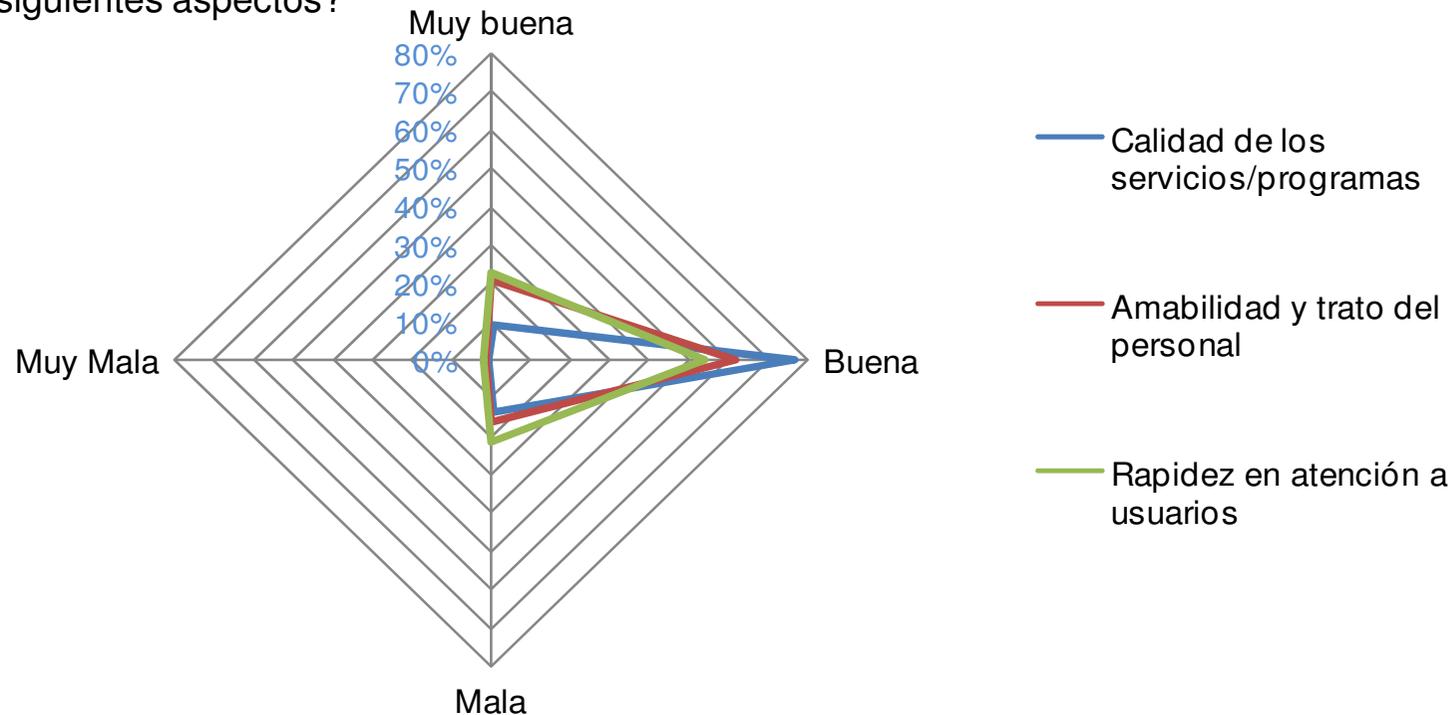
Evaluación	%
Muy Buena	22.5%
Buena	54%
Mala	21.5%
Muy Mala	2%



En cuanto a rapidez de atención a usuarios en la Contraloría, 54% la considera como buena, 22.5% de los entrevistados nivela la evaluación al calificarla muy buena, 21.5% la percibe mala y sólo 2% muy mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?



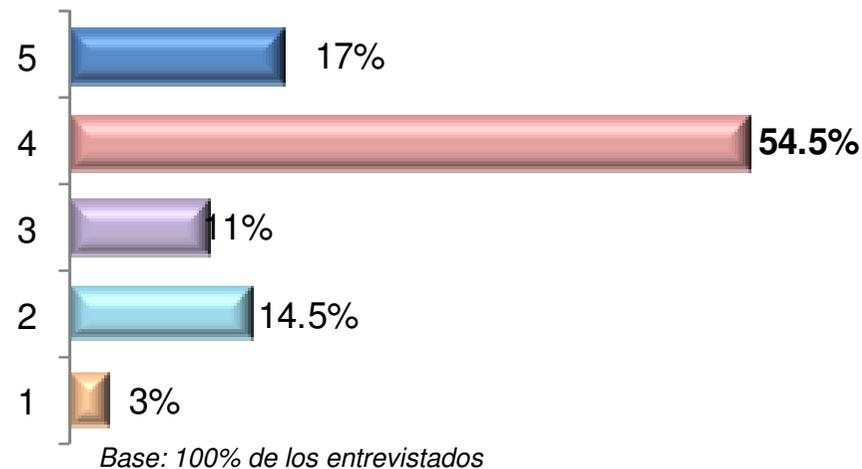
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

La rapidez en la atención de los usuarios presentó ligeramente más calificaciones negativas con respecto al resto de los aspectos evaluados, la calidad de los servicios / programas recibió mayor número de calificaciones positivas.

Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Contraloría del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)

Evaluación	%
1	3%
2	14.5%
3	11%
4	54.5%
5	17%
Promedio	
3.68	
Kurtosis	
0.108	



El 71.5% se declaró satisfecho con el servicio que le brinda la Contraloría del Estado de Jalisco (5 y 4), mientras que 11% percibió un servicio regular (3). El 17.5% restante se siente insatisfecho (1 y 2). La percepción de los entrevistados se concentra -en medida- alrededor de promedio, sin embargo existen opiniones ligeramente divididas como se aprecia en el grafico.

Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Contraloría del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	3%	3.2%
2	11.2%	32.3%
3	11.8%	6.5%
4	56.2%	45.2%
5 Excelente	17.8%	12.9%
Total	100%	100%

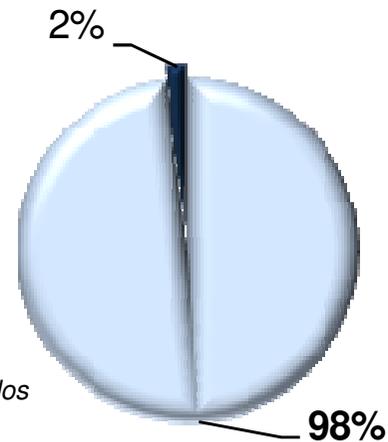
Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Contraloría del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.

Con respecto a la satisfacción de los usuarios según el género de los mismos se aprecia que las mujeres tienen una opinión más diferenciada entre ellas, mientras que los hombres tienden claramente a evaluar de manera positiva su satisfacción con la dependencia.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Dígame si a usted la ley le obliga a presentar declaración de situación patrimonial?

Declaración	%
Sí	98%
No	2%



Base: 100% de los entrevistados

Al 98% de los entrevistados la ley les exige presentar declaración de situación patrimonial; 2% no son obligados.

Evaluación de la dependencia

2. Para usted, ¿qué tan importante es presentar su declaración de situación patrimonial a tiempo?

Evaluación	%
Mucha	85.2%
Poca	13.8%
Nada	1%

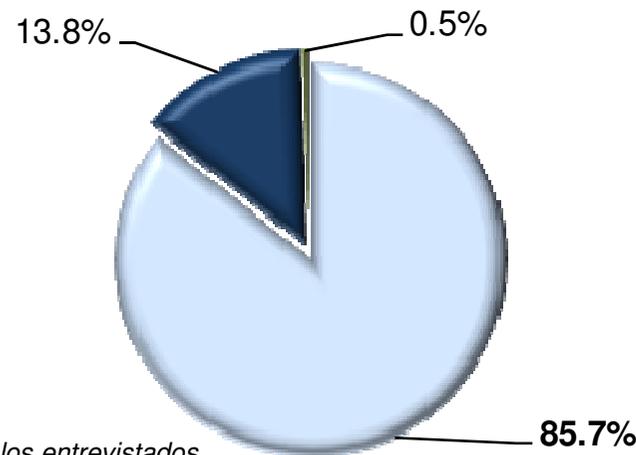


El 85.2% le da mucha importancia presentar su declaración de situación patrimonial a tiempo, para el 13.8% es poca la importancia y sólo 1% es totalmente indiferente al no prestarle nada.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cree usted que sea útil / sirva de algo la presentación de la declaración de situación patrimonial?

Declaración	%
Sí	85.7%
No	13.8%
NS/NC	0.5%

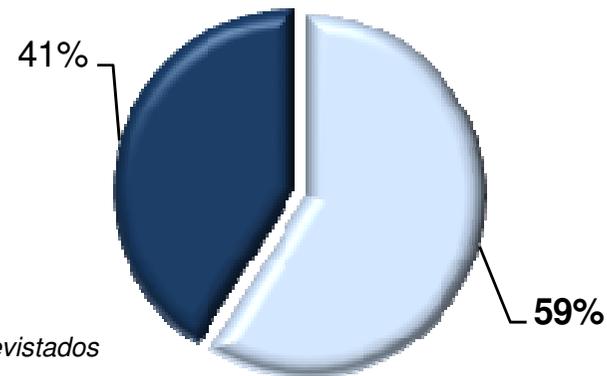


El 85.7% considera que es útil la presentación de la declaración de situación patrimonial, mientras que 13.8% no cree que sirva.

Evaluación de la dependencia

4. Funcionario público, ¿ha solicitado alguna vez asesoría administrativa o jurídica para realizar algún trámite o procedimiento ante la Contraloría?

Asesoría	%
Sí	59%
No	41%



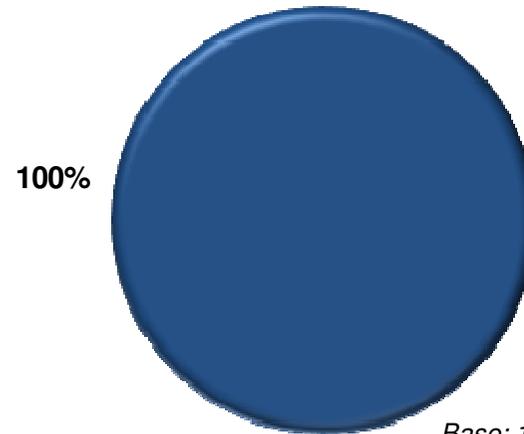
Base: 100% de los entrevistados

El 59% de los funcionarios públicos han solicitado alguna vez asesoría administrativa o jurídica para realizar algún trámite o procedimiento ante la Contraloría; por el contrario, 41% no lo ha hecho.

Datos generales y sociodemográficos

2. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Contraloría del Edo. de Jalisco?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%



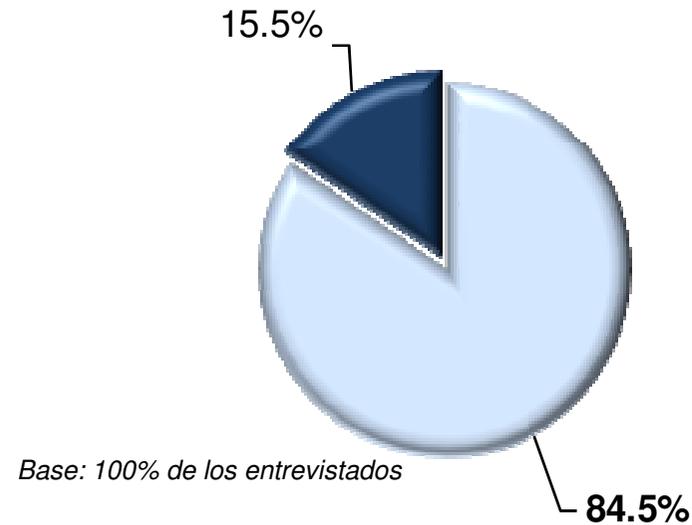
Base: 100% de los entrevistados

Estudio realizado con usuarios de algún servicio o trámite que preste la Contraloría del Estado de Jalisco.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Genero	%
Masculino	84.5%
Femenino	15.5%

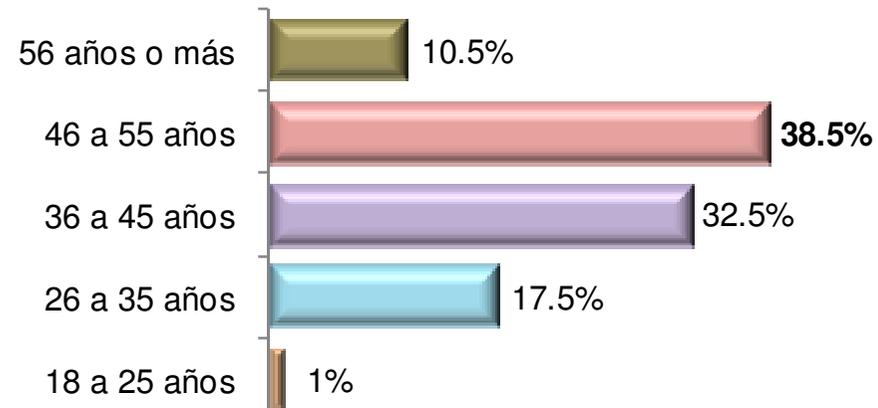


El 84.5% corresponde a los hombres entrevistados. El 15.5 % restante son mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	1%
26 a 35 años	17.5%
36 a 45 años	32.5%
46 a 55 años	38.5%
56 años o más	10.5%



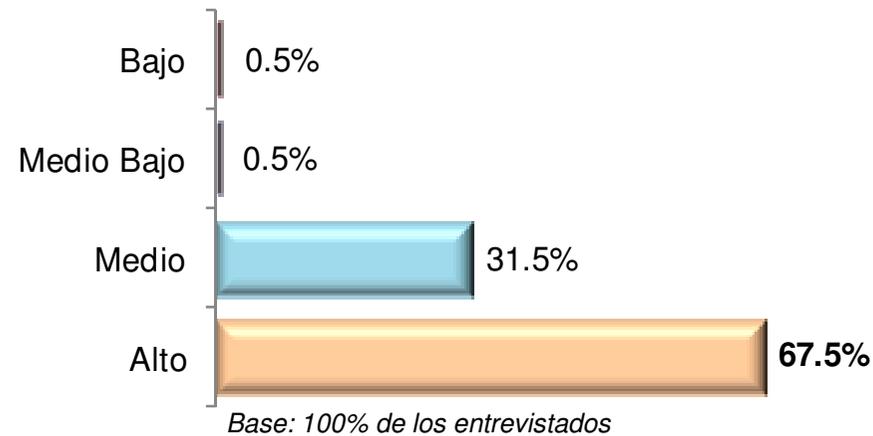
Base: 100% de los entrevistados

El 38.5% de los entrevistados tiene entre 46 y 55 años de edad, 32.5% de 36 a 45 años, 17.5% de 26 a 35 años, 10.5% tiene más de 56 años; el resto, 1%, entre 18 y 25 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	67.5%
Medio	31.5%
Medio Bajo	0.5%
Bajo	0.5%

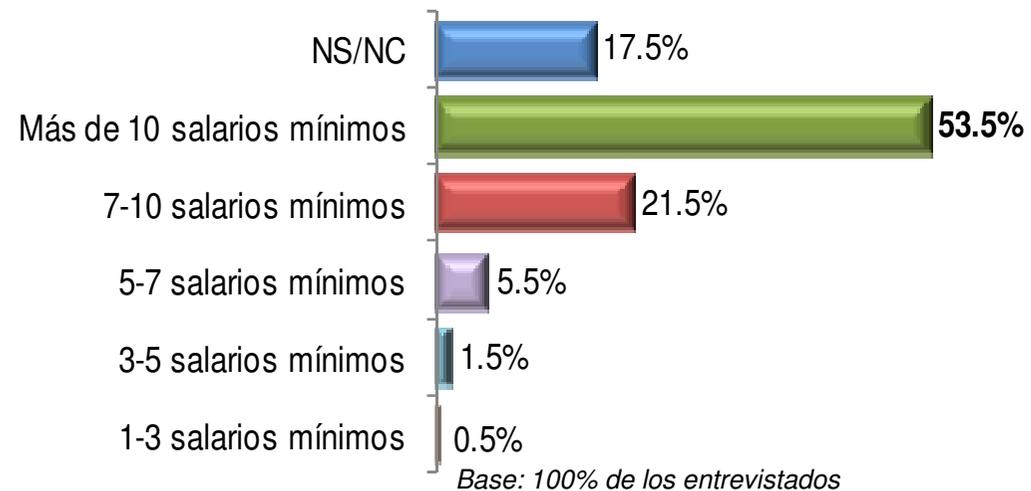


El 67.5% de los entrevistados pertenece al nivel alto, 31.5% es de nivel medio, 0.5% de nivel medio bajo y el resto, 0.5%, de nivel bajo.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	0.5%
3-5 salarios mínimos	1.5%
5-7 salarios mínimos	5.5%
7-10 salarios mínimos	21.5%
Más de 10 salarios mínimos	53.5%
NS/NC	17.5%



El 53.5% percibe más de 10 salarios mínimos, 21.5% un ingreso de 7 a 10 salarios, para 5.5% sus ingresos son de 5 a 7 salarios mínimos, 1.5% percibe de 3 a 5 y sólo 0.5% percibe de 1 a 3 salarios.

1.7 Conclusiones Contraloría del Estado

Conclusiones, Contraloría del Estado

Satisfacción y servicio a usuarios

La evaluación de la Contraloría del Estado de Jalisco es buena, ya que la mayor parte de los entrevistados la calificaron entre buena y muy buena.

La rapidez es la evaluación con menos calificaciones positivas por los usuarios, mientras que la calidad de los servicios refiere al mayor número de evaluaciones buenas y muy buenas.

El 71.5% de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que le proporciona la dependencia.

Evaluación de la Contraloría del Estado <i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Amabilidad	82.0%
Rapidez	76.5%
Calidad de servicios	85.5%
Promedio general	81.3%

Se calificaron tres aspectos, los más apreciados por los usuarios: la amabilidad, rapidez y calidad de servicios; en la evaluación de estos tres aspectos, en promedio, el 81.3% de los entrevistados califican como buenos o muy buenos los servicios proporcionados con estas características.

De nuevo, en esta dependencia podemos ver que la menor calificación la obtiene el aspecto de la rapidez en los servicios, entendiéndose esto como una deficiencia en la agilidad presentada en el momento de realizar los trámites.

Por otro lado, los usuarios se sienten satisfechos con la calidad y la amabilidad que obtienen de la atención recibida, mas no la califican como excelente, lo que indica que se requiere su mejoramiento.

Conclusiones, Contraloría del Estado.

Evaluación de la dependencia

El 98% de los entrevistados afirman estar obligados a presentar la declaración patrimonial; tomando como base este número de entrevistados, 14.8% mencionó que dicha declaración es poco o nada importante, por lo que no representa un hecho de relevancia. En la misma línea, 13.8% cree que no sirve de nada dicha reglamentación. Para la gran mayoría, este trámite es importante y útil.

La asesoría es un recurso utilizado por buena parte de los servidores públicos entrevistados (59%).



1.8 Recomendaciones Contraloría del Estado

Recomendaciones, Contraloría del Estado

Respecto de los resultados del estudio, consideramos necesario realizar las siguientes acciones:

- ➔ Llevar a cabo estudios constantes de donde se obtengan aspectos positivos y negativos que el usuario aprecie de la secretaría, con la finalidad de detectar la solución y mejoramiento de inconformidades presentadas .
- ➔ Crear un departamento enfocado a la atención de quejas y sugerencias que se presenten para darles solución.
- ➔ Mantener una mejora continua en todos los aspectos que afecten la operación de la dependencia.
- ➔ Es necesario informar a los servidores públicos acerca de la importancia de la declaración patrimonial, debido a que existe una imagen de escasa utilidad sobre dicho trámite. Para una parte de los servidores públicos, esa imagen se puede propagar en caso de no tomarse medidas sobre el tema.
- ➔ La comunicación interna es indispensable para lograr en esta dependencia niveles de mayor satisfacción en los usuarios. Se recomienda manejar material impreso en las oficinas de los servidores públicos, como trípticos o folletería.

Recomendaciones, Contraloría del Estado

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa

Satisfacción de los usuarios de la
Contraloría del Estado

Rapidez

De acuerdo con los resultados obtenidos de encuestas aplicadas, pudimos apreciar que como debilidad en servicios prestados aparece la rapidez, por lo que es indispensable atender y resolver dichos aspectos para que en su mejoramiento se logre la satisfacción total del usuario.

1.9 Anexos

