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

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

Jalisco

Índice

1. Evaluación, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia..…….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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia …...…….……11
1.7 Conclusiones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia ……..……....33
1.8 Recomendaciones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia .....…….……..36
1.9 Anexos…….……..39

DIF JALISCO

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
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 +-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
Perfil del entrevistado	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá
Alcance del estudio	Usuarios 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, 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 ± 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).*

$$g_2 = \frac{(1/n) * \Sigma (x_i - xm)^4 * n_i}{((1/n) * \Sigma (x_i - xm)^2 * n_i))^2} - 3$$

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
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

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 el Sistema DIF Jalisco, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
4	Sistema DIF Jalisco	3.8

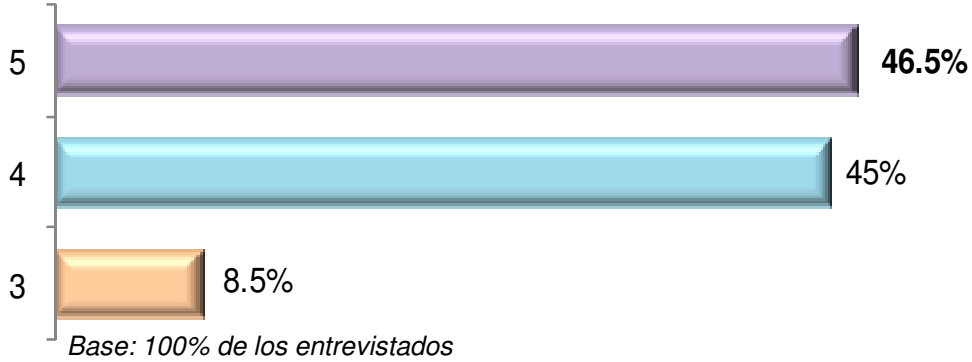
Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.
El promedio general de las dependencias evaluadas con usurarios directos fue de 3.4.

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 del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
3	8.5%
4	45%
5	**46.5%**
Promedio	
4.38	
Kurtosis	
-0.637	



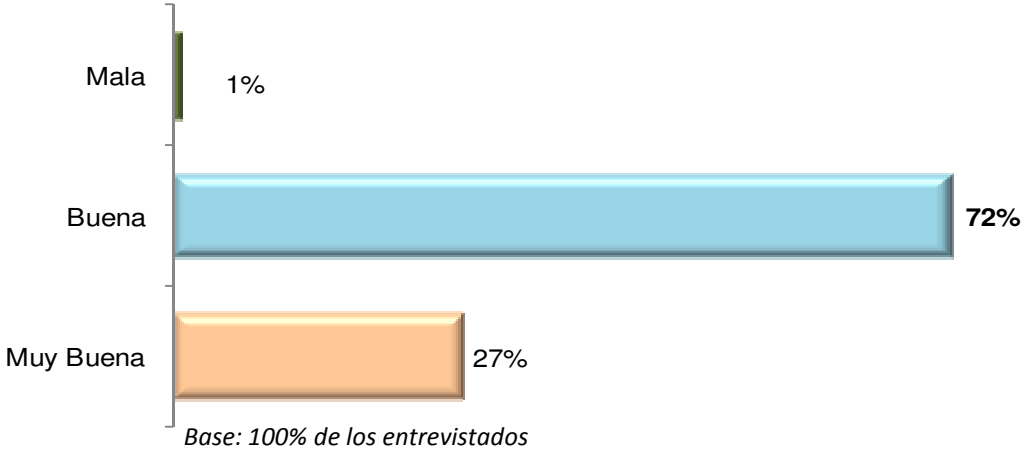
Base: 100% de los entrevistados

El 46.5% consideró el trabajo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco como excelente y 45% lo percibió bueno. Sólo 8.5% ve un trabajo regular. El promedio de evaluación fue de 4.38 en una escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, en ese aspecto el coeficiente de Kurtosis indica que las evaluaciones se encuentran –hasta cierto punto- dispersas con respecto al promedio dado que el grueso de las calificaciones se concentra en excelente (5).

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?
a) Calidad de los servicios / programas

Evaluación	%
Muy Buena	27%
Buena	**72%**
Mala	1%

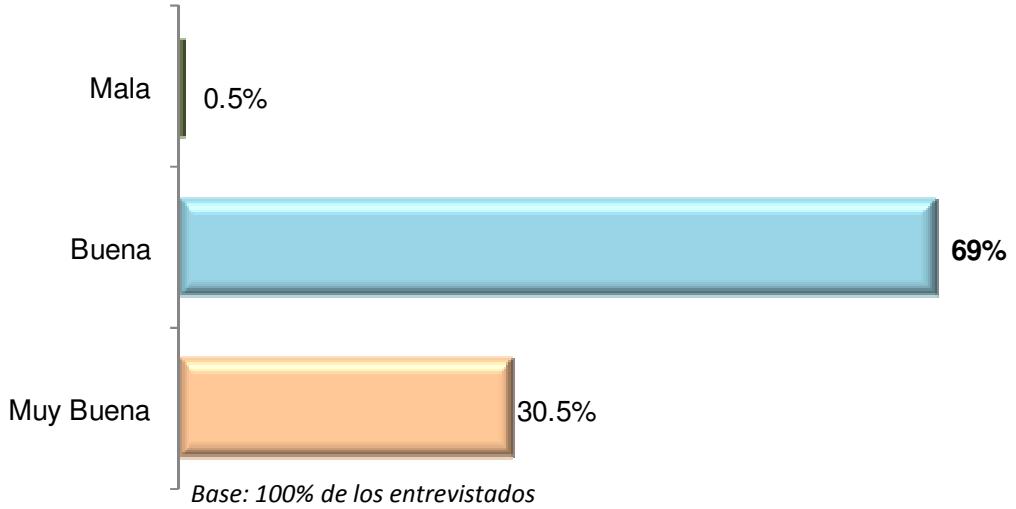


El 72% consideró buenos los servicios / programas otorgados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco, 27% percibió un muy buen servicio y sólo 1% lo evaluó como malo.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?
b) Amabilidad y trato del personal

Evaluación	%
Muy Buena	30.5%
Buena	**69%**
Mala	0.5%

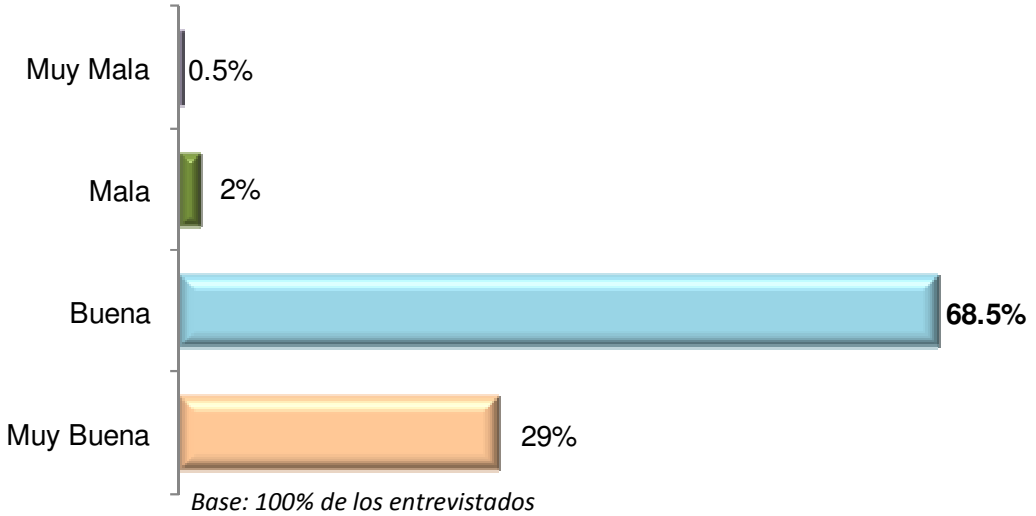


La amabilidad y trato, por el personal de al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco es buena, según 69% de los entrevistados, se considera muy buena por 30.5% y sólo 0.5% de los entrevistados la califica como mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?
c) Rapidez en atención a usuarios

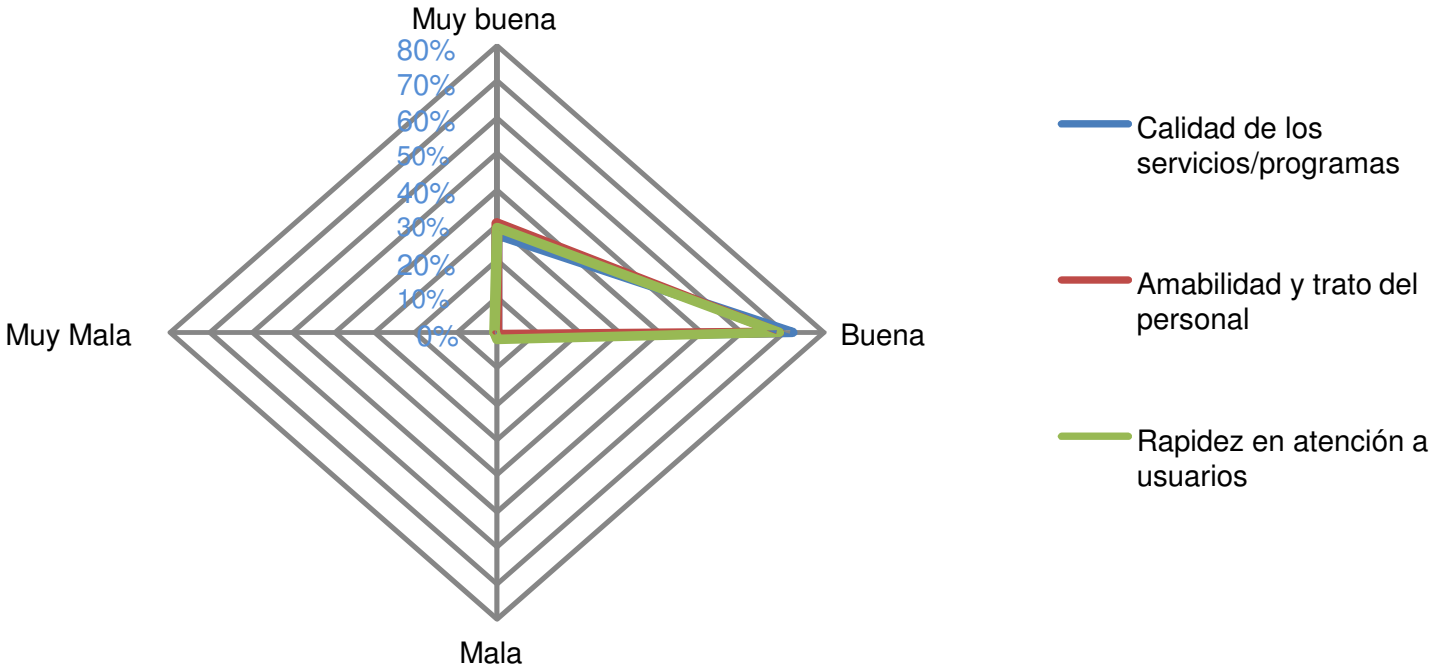
Evaluación	%
Muy Buena	29%
Buena	**68.5%**
Mala	2%
Muy Mala	0.5%



La rapidez en atención a usuarios por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco es buena, según la opinión de 68.5%, para 29% es muy buena y sólo 2.5% la percibe como mala o muy mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?



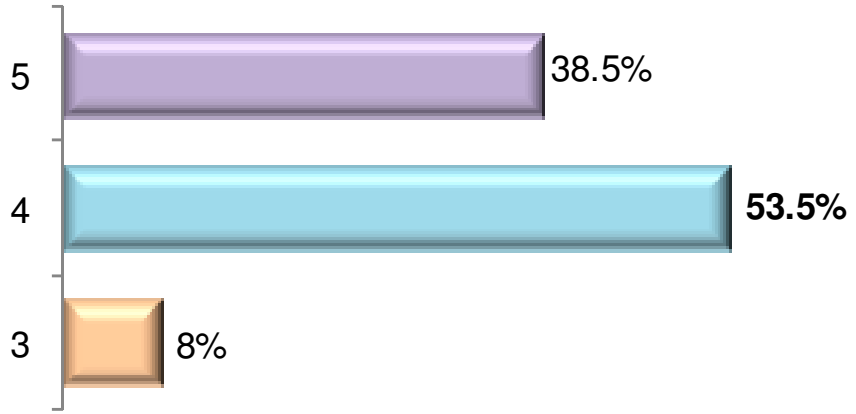
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

Los tres aspectos evaluados reflejan prácticamente el mismo comportamiento, observándose una tendencia positiva en los datos.

Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
3	8%
4	**53.5%**
5	38.5%
Promedio	
4.31	
Kurtosis	
-0.626	



Base: 100% de los entrevistados

El 92% se consideró satisfecho con el servicio que le brinda la Secretaría de Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco (5 y 4), mientras que 8% percibió un servicio regular (3).

Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
3	6.7%	8.2%	13.6%	3.9%	7.7%
4	60%	51%	54.5%	64.7%	26.9%
5 Excelente	33.3%	40.8%	31.8%	31.4%	65.4%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

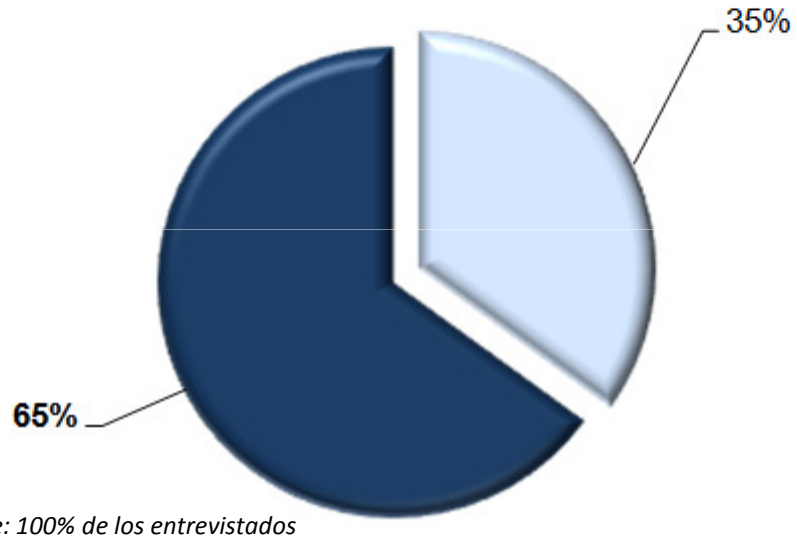
Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF del Estado de Jalisco? con Edad *100% de los entrevistados.*

Las personas del rango de 56 años a más manifiestan mayor satisfacción con los servicios del DIF, el grupo más indiferente –sin llegar a tener una imagen mala de la institución- fue el rango de 36 a 45 años.

Evaluación de la dependencia

1.Dígame cuál de los siguientes programas del DIF ha visto, leído o escuchado:
a) DIF Guarderías

¿Sabe de los programas?	%
Sí	35%
No	**65%**



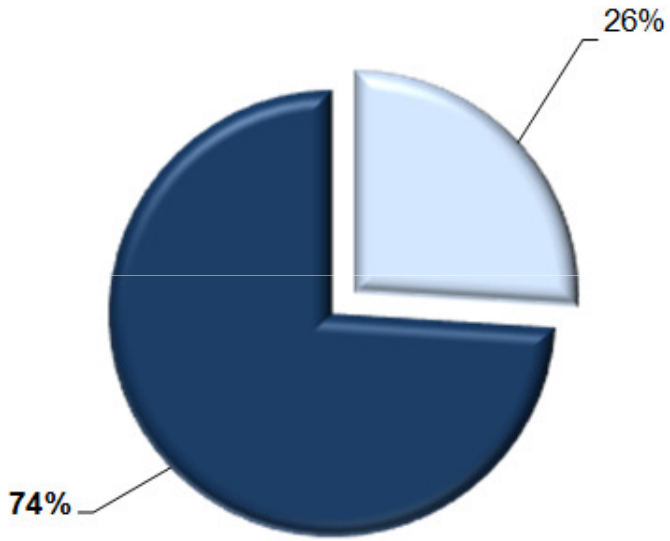
Base: 100% de los entrevistados

Sólo 35% ha visto, leído o escuchado acerca del servicio de Guarderías del DIF; 65% ignoraba que existían.

Evaluación de la dependencia

1.Dígame cuál de los siguientes programas del DIF ha visto, leído o escuchado:
b) DIF Adultos Mayores

¿Sabe de los programas?	%
Sí	26%
No	**74%**



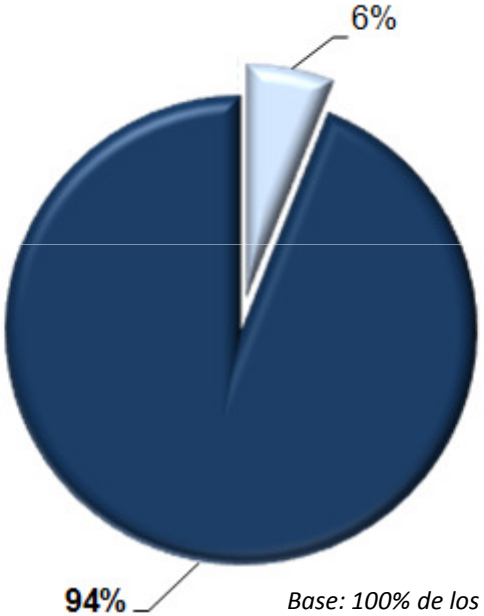
Base: 100% de los entrevistados

El 74% desconoce el programa DIF Adultos Mayores y escaso 26% ha visto, leído o escuchado acerca de este programa.

Evaluación de la dependencia

2.¿Algún miembro de su familia acude a alguno de estos programas DIF Guarderías o DIF Adultos mayores u otros programas o ayudas del DIF?
a) DIF Guarderías

¿Algún Miembro acude?	%
Sí	6%
No	**94%**



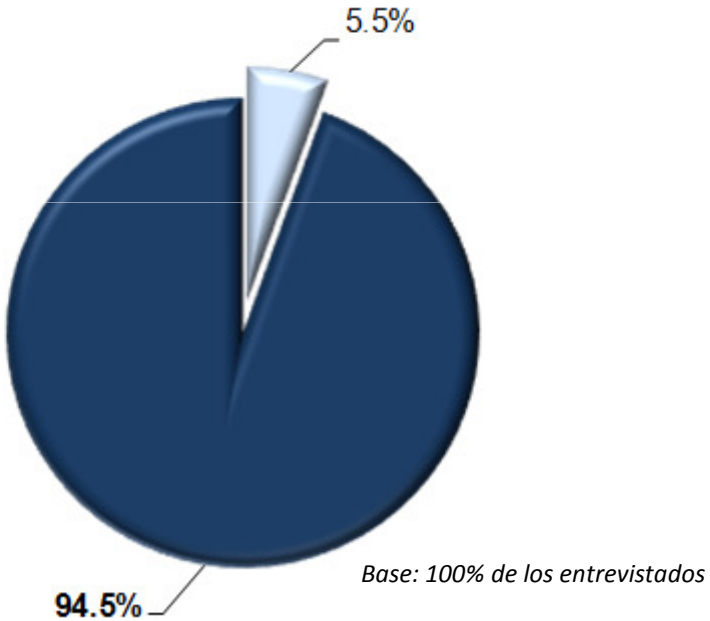
Base: 100% de los entrevistados

Escaso 6% de los familiares de los entrevistados acude al programa de Guarderías, del DIF. El 94% no goza de los beneficios de estos programas.

Evaluación de la dependencia

2.¿Algún miembro de su familia acude a alguno de estos programas DIF Guarderías o DIF Adultos mayores u otros programas o ayudas del DIF?
b) DIF Adultos mayores

¿Algún Miembro acude?	%
Sí	5.5%
No	**94.5%**



Base: 100% de los entrevistados

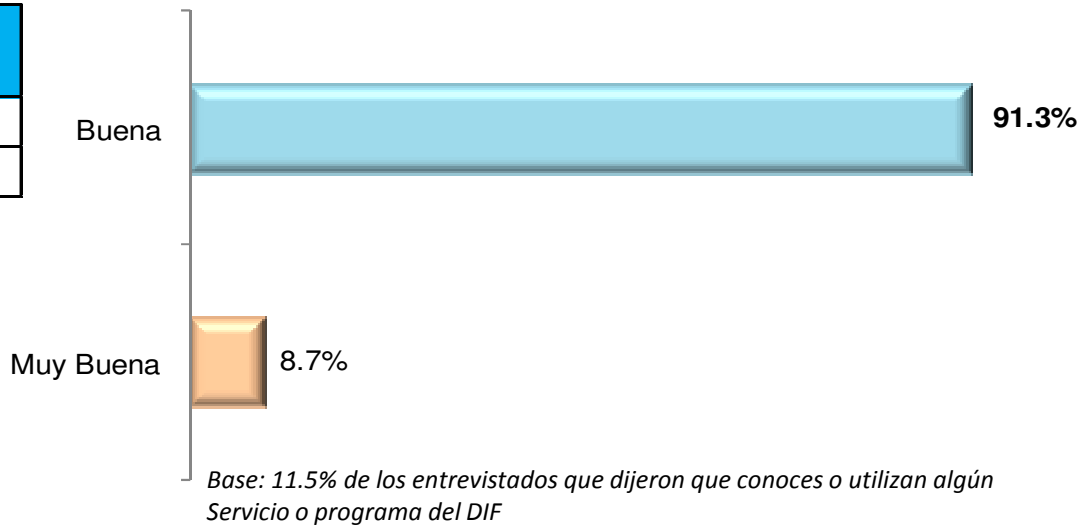
Sólo 5.5% de los familiares de los entrevistados acude al programa DIF Adultos mayores, 94.5% no forma parte de estos programas.

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena Mala o Muy Mala los siguientes aspectos del DIF y de los programas o ayudas que recibe del mismo.

a) Calidad de las instalaciones:

Calidad de Instalaciones	%
Muy Buena	8.7%
Buena	**91.3%**



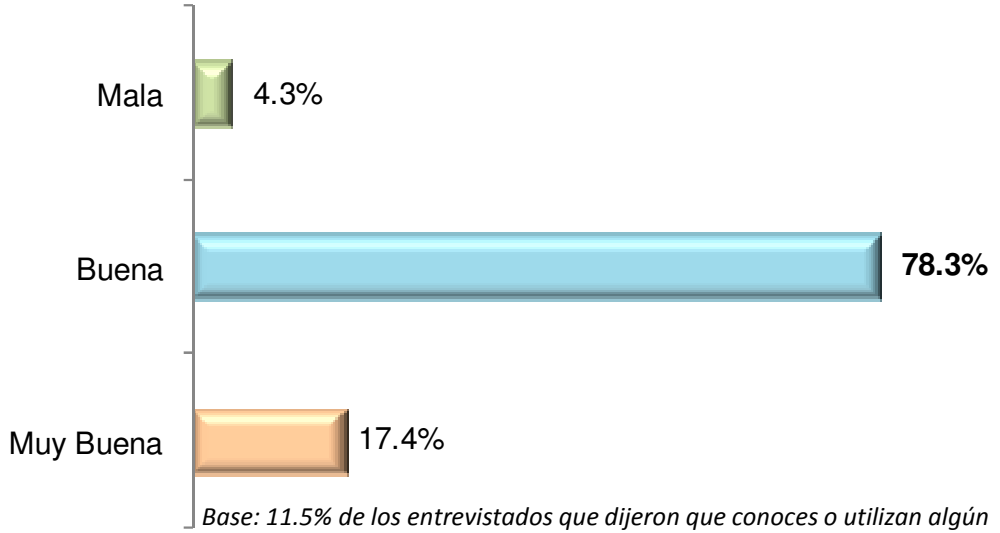
Base: 11.5% de los entrevistados que dijeron que conoces o utilizan algún Servicio o programa del DIF

La calidad de las instalaciones del DIF es buena (91.3%) y muy buena (8.7%), según la percepción de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena Mala o Muy Mala los siguientes aspectos del DIF y de los programas o ayudas que recibe del mismo.
b) Facilidad para hacer los tramites

Facilidad para Tramites	%
Muy Buena	17.4%
Buena	**78.3%**
Mala	4.3%



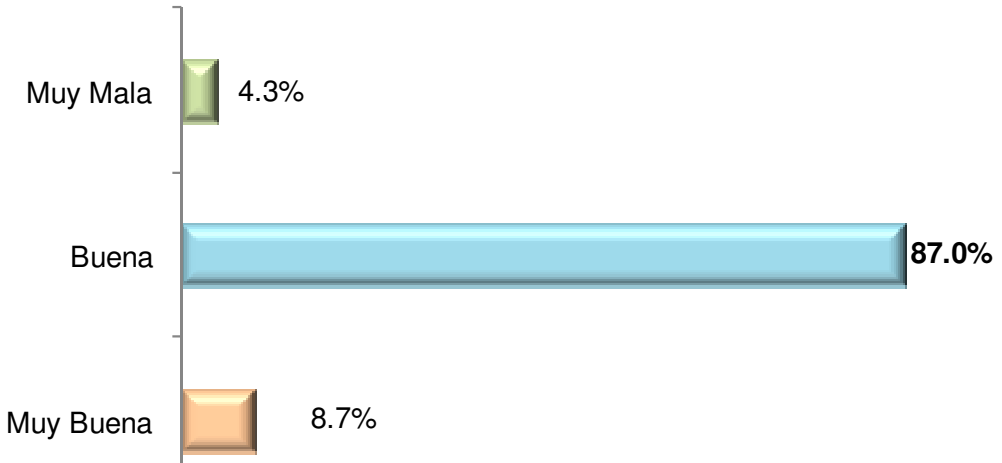
Base: 11.5% de los entrevistados que dijeron que conoces o utilizan algún Servicio o programa del DIF

La facilidad para realizar trámites del DIF es buena (78.3%) y muy buena (17.4%), según la opinión de los entrevistados. Un bajo porcentaje consideró que no son fáciles los trámites (4.3%).

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena Mala o Muy Mala los siguientes aspectos del DIF y de los programas o ayudas que recibe del mismo.
c) Preparación y capacitación del personal del DIF

Preparación y Capacitación	%
Muy Buena	8.7%
Buena	**87.0%**
Muy Mala	4.3%

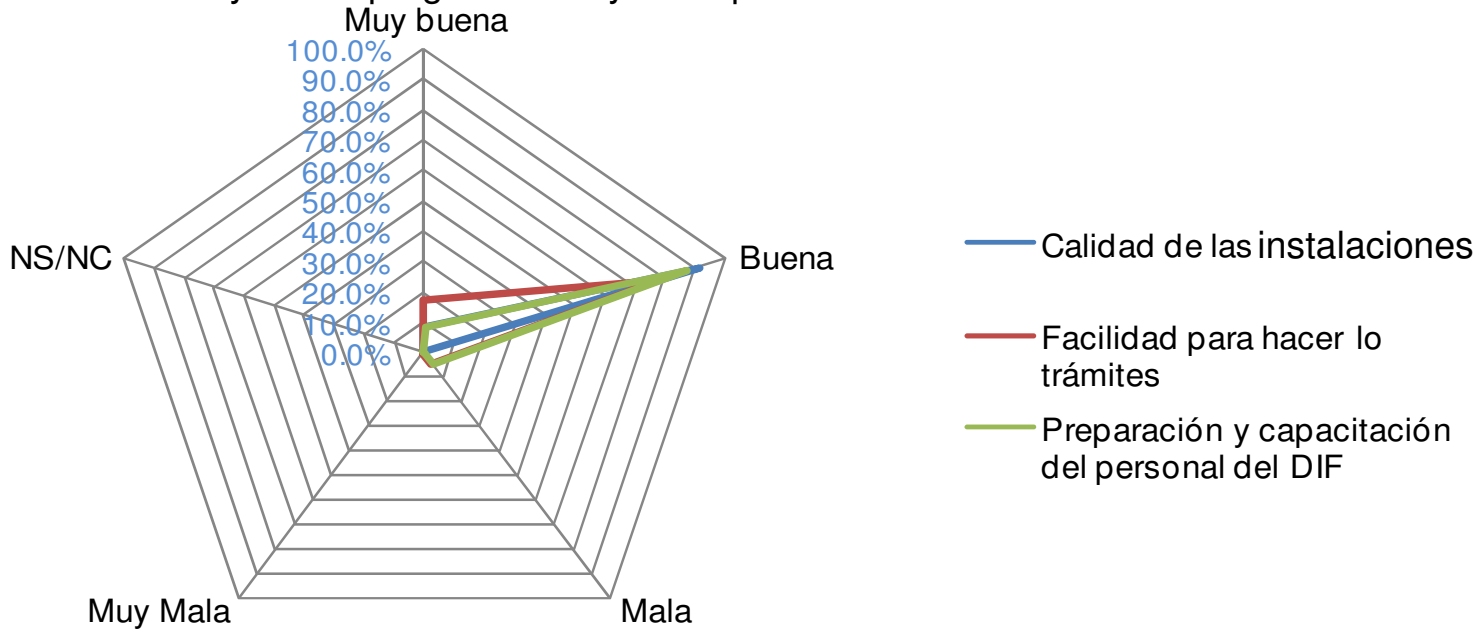


Base: 11.5% de los entrevistados que dijeron que conoces o utilizan algún Servicio o programa del DIF

El 87% consideró buena la preparación y capacitación del personal del DIF, 8.7% la evaluó como muy buena y de nuevo 4.3% no la consideró buena.

Evaluación de la dependencia

3. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena Mala o Muy Mala los siguientes aspectos del DIF y de los programas o ayudas que recibe del mismo.



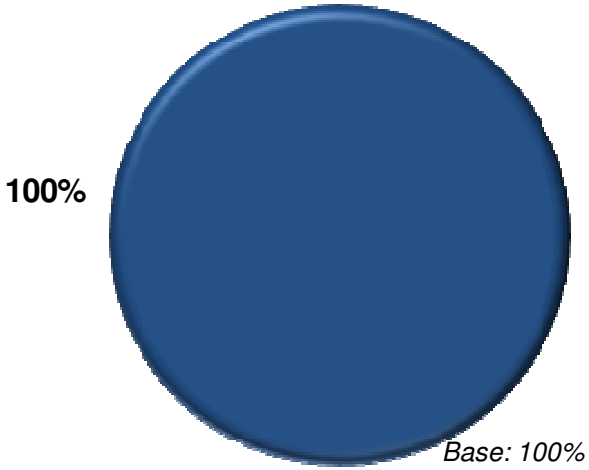
Base: 11.5% de los entrevistados que dijeron que conoces o utilizan algún Servicio o programa del DIF, comparativo de todos los aspectos evaluados

La facilidad para hacer los trámites resultó ser el aspecto con mayor número de calificaciones negativas, mientras la calidad en las instalaciones fue el aspecto con mayor numero de calificaciones de buena.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia?

Usuario	%
Sí	**100%**
No	0.0%



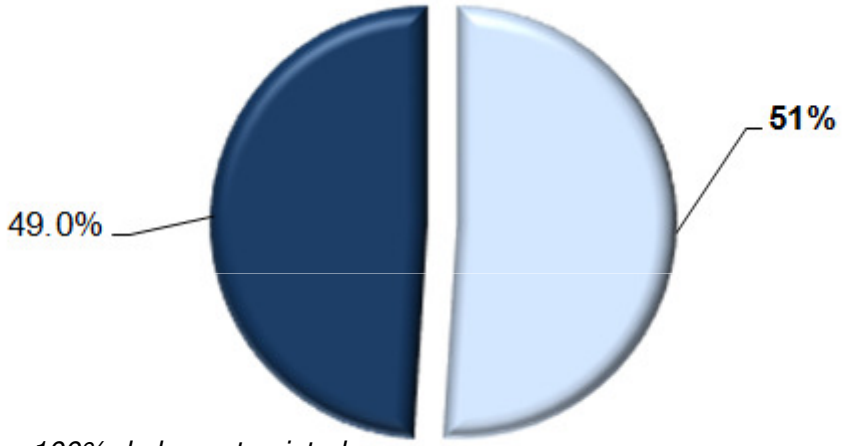
Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados utiliza algún servicio prestado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	**51%**
Femenino	49.0%



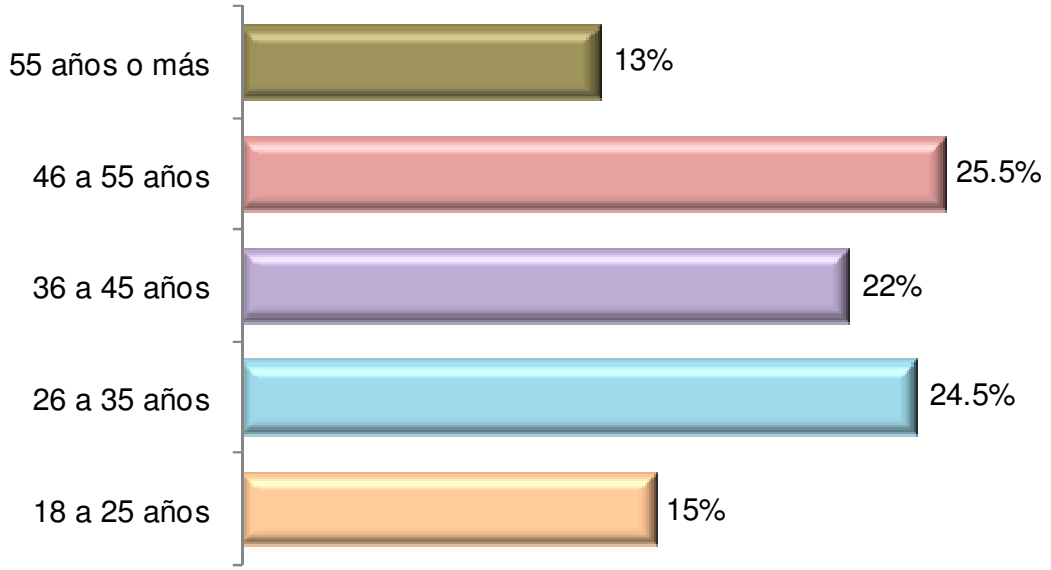
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 51% hombres y 49% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	15%
26 a 35 años	24.5%
36 a 45 años	22%
46 a 55 años	**25.5%**
55 años o más	13%



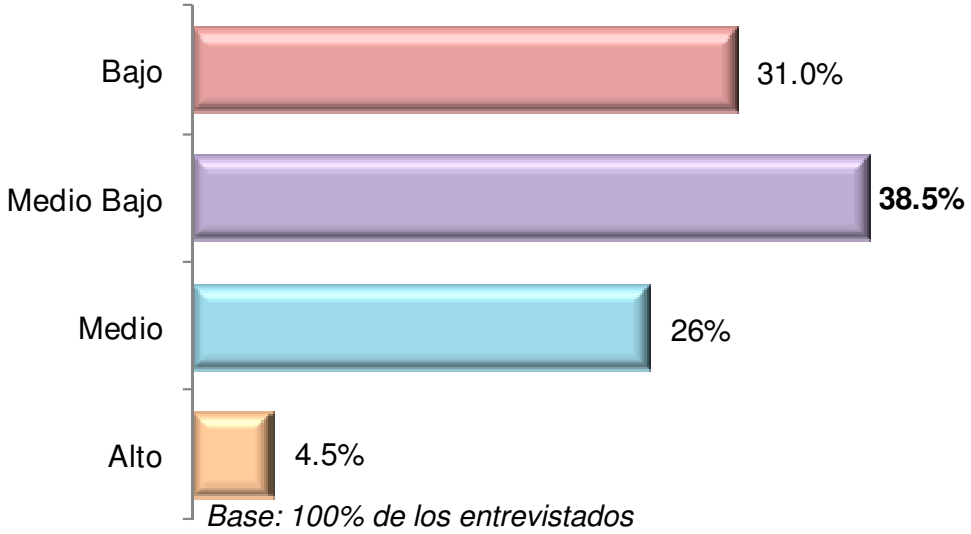
Base: 100% de los entrevistados

El 25.5% de los entrevistados tiene entre 46 y 55 años de edad, 24.5% de 26 a 35 años, 22% de 36 a 45 años,15% de 18 a 25 años y 13% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	4.5%
Medio	26%
Medio Bajo	**38.5%**
Bajo	31.0%

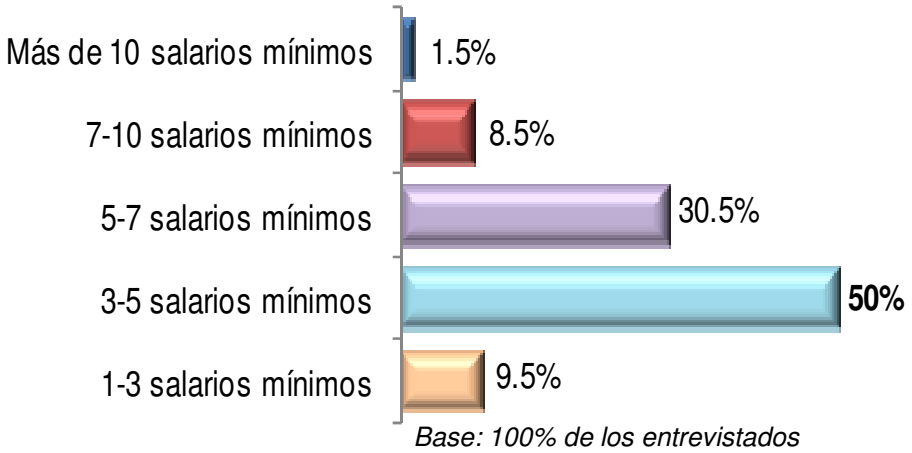


El 38.5% pertenece al nivel medio bajo, seguido de 26%, que son de nivel medio, 31% nivel bajo y, el resto, 4.5%, de nivel alto.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	9.5%
3-5 salarios mínimos	**50%**
5-7 salarios mínimos	30.5%
7-10 salarios mínimos	8.5%
Más de 10 salarios mínimos	1.5%



Base: 100% de los entrevistados

En cuanto a los ingresos de los entrevistados, la mitad percibe de 3 a 5 salarios mínimos (50%), 30.5% un ingreso de 5 a 7 salarios, 9.5% percibe de 1 a 3, de 7 a 10 salarios 8.5% y sólo 1.5% alcanza más de 10 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Conclusiones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Satisfacción y servicio a usuarios

En 91.5% de los entrevistados evalúa como satisfactorio el trabajo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia; a su vez, 92% está conforme con el servicio que brinda esta dependencia.

La amabilidad de los funcionarios de la dependencia fue evaluada con 95% de la satisfacción de los usuarios; esto probablemente se deba a la buena capacitación del personal en función y a la buena selección del personal.

La calidad de los servicios / programas también resultó bien evaluada, ya que tuvo 99% de las calificaciones positivas, quizá sea por los buenos resultados que están dando los programas que ofrece el DIF.

Evaluación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia *(Suma de buena y muy buena)*	
Calidad	99.0%
Amabilidad	99.5%
Rapidez	97.5%
Promedio general	**98.7%**

El promedio general de los aspectos evaluados es de 98.7% (suma Buena y Muy Buena); tal vez se presentaron estas evaluación al buen servicio por la funcionalidad que esta dependencia tiene para la gente entrevistada.

Conclusiones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Evaluación de la dependencia

El 97.1% es el promedio genera de las evaluaciones de los aspectos evaluados y basado en 11.5% de los entrevistados que dijeron que utilizan o conocen algún servicio o programa que ofrece el DIF. El 100% de los entrevistados calificó que la calidad de las instalaciones son buenas y muy buenas; así como la facilidad para hacer los trámites y preparación y capacitación del personal del DIF fueron evaluadas con 95.7% cada una; estas calificaciones se pudieron haber dado gracias a las mejoras aplicadas en la dependencia por el gobierno del estado y por la creación de programas de apoyo a infantes y adultos mayores.

Evaluación del DIF, de los programas y ayudas de la dependencia *(Suma de buena y muy buena)*	
Calidad de las instalaciones	100.0%
Facilidad para hacer los trámites	95.7%
Preparación y capacitación del personal	95.7%
Promedio general	**97.1%**

Cabe mencionar que el programa DIF Guarderías es desconocido por 65% de los entrevistados; esto posiblemente sea por la falta de difusión de éste y por ende, no está llegando al usuario final; también DIF Adultos Mayores es desconocido por 74% de los encuestados, lo que quizá sea reflejo también de la falta de promoción y difusión del programa. Del porcentaje que conoce estos programas y servicios, únicamente 11.5% tienen algún familiar o acuden a estos servicios y programas.

1.8 Recomendaciones
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Recomendaciones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

El DIF Estatal cumple una función fundamental de apoyo asistencial a la ciudadanía y, por ende, es recomendable realizar las siguientes acciones:

- Debido a la baja recordación de los programas, se requiere aumentar la difusión de las actividades del DIF para que los ciudadanos puedan conocer los beneficios del sistema.
- La baja penetración de los programas de la dependencia sugiere un replanteamiento de las políticas de comunicación social en la institución, así como de los procesos de inscripción a los mismos. Para lograr este objetivo, se requiere contar con un plan de medios estructurado y que proyecte a la dependencia como un organismo activo y participativo en la sociedad, además de simplificar los trámites necesarios para los beneficiarios.
- De ser posible, es importante que el DIF realice jornadas de visitas a las colonias y zonas con mayores problemas de integración familiar, densidad poblacional y demás factores sociales en los cuales pueda ofrecer directamente en los hogares el apoyo y los beneficios de la institución.
- Para que el programa de guarderías del DIF tenga la penetración ideal, es requerido analizar primero la capacidad instalada y dé respuesta del personal y las instalaciones; con ello, poder determinar las acciones a seguir. En el caso que la capacidad de respuesta del sistema esté en su máximo, lo recomendable sería crear nuevas instalaciones para poder cubrir la demanda de las mismas y que estas se encuentren en las zonas de mayor densidad población.

Recomendaciones, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa

1.9 Anexos

DIF

DIF
JALISCO