



Satisfacción de usuarios de las secretarías  
del Poder Ejecutivo 2009  
Gobierno del Estado  
de Jalisco.  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO**



Jalisco

## Índice

1. Evaluación, Secretaría de Desarrollo Humano.....	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 Secretaría de Desarrollo Humano.....	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Humano.....	28
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Humano.....	30
1.9 Anexos.....	35



Secretaría de Desarrollo Humano  
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

<b>Vitrina Mercadológica</b>	
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 de la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Afuera de las escuelas públicas, primarias, secundarias del estado (no federales) (padres de familia). 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, 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

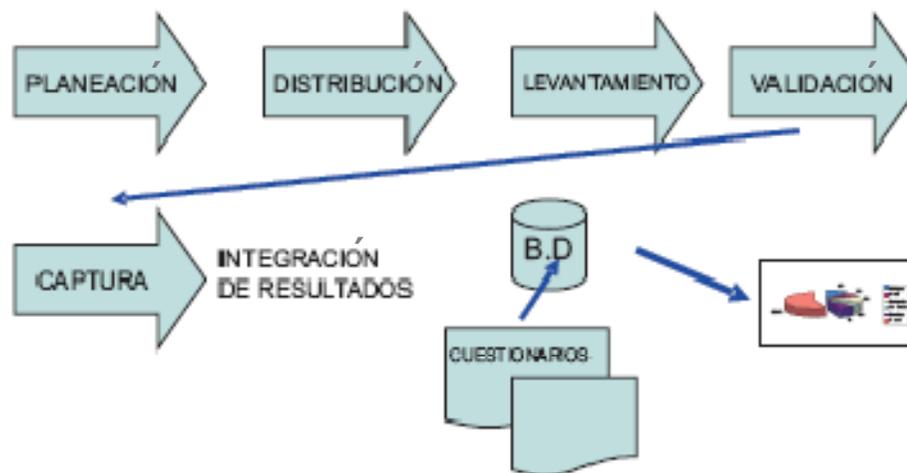
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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

### Secretaría de Desarrollo Humano

## Ranking Usuarios Indirectos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios indirectos 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 7 se evaluaron a través de sus usuarios indirectos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Desarrollo Humano, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
3	Secretaría de Desarrollo Humano	3.3

*Base: 33% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario indirecto en la dependencia.*

*El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.*

**Usuario indirecto:** Hombres y mujeres mayores de edad entrevistados en lugares públicos, los cuales se benefician en general de la obra pública y/o los servicios que prestan diversas dependencias del Gobierno del estado de Jalisco. Es decir que reciben un servicio de manera indirecta.

## Satisfacción y servicio a usuario

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

Evaluación	%
1	0.5%
2	6.5%
4	11.6%
5	1%
NS/NC	80%
<b>Promedio</b>	
<b>3.31</b>	
<b>Kurtosis</b>	
<b>-1.256</b>	



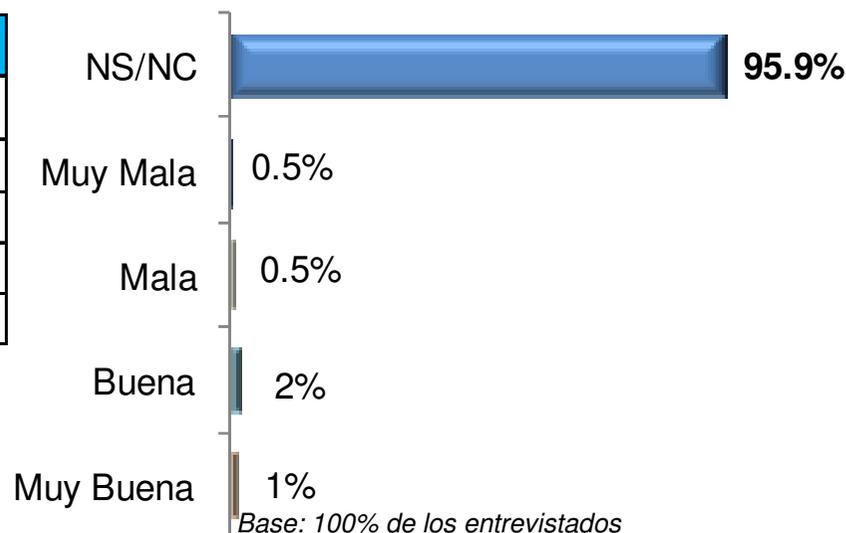
Al evaluarse el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco, 11.6% lo consideró excelente o bueno (4 y 5); sólo 6.5% lo evaluó como malo o pésimo (2 y 1). El 80% no supo o no quiso contestar. El coeficiente de Kurtosis nos indica un bajo nivel de concentración alrededor de los valores centrales por lo que consideramos que la percepción se encuentra dividida en los entrevistados dado que desconocen o no saben de la secretaría.

## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco en el siguiente aspecto?

a) Calidad de los servicios/programas

Calidad	%
Muy Buena	1%
Buena	2%
Mala	0.5%
Muy Mala	0.5%
NS/NC	95.9%

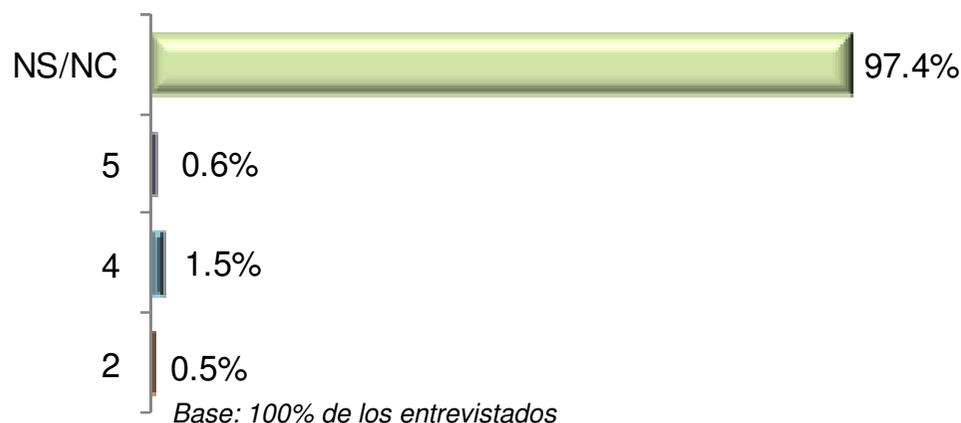


La calificación en cuanto a la calidad de los servicios / programas otorgados por la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco se evaluó como buena con 2%, muy buena con 1% y mala / muy mala con 1%. El 95.9 no respondió a esta pregunta.

## Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
2	0.5%
4	1.5%
5	0.6%
NS/NC	<b>97.4%</b>
<b>Promedio</b>	
<b>3.80</b>	
<b>Kurtosis</b>	
<b>2.917</b>	

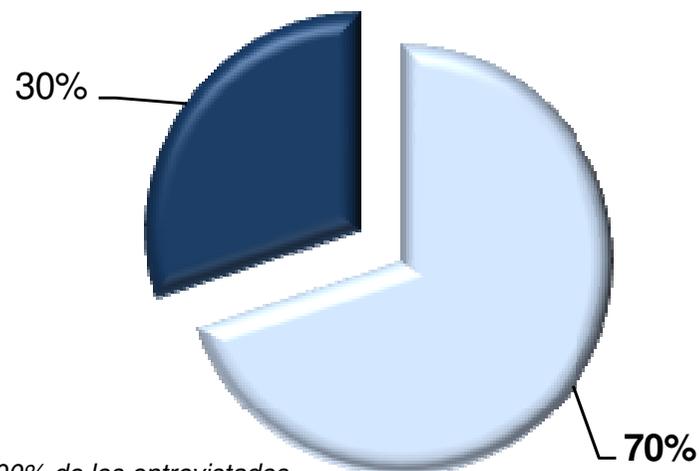


El nivel de satisfacción en cuanto al servicio otorgado por la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco fue excelente / bueno con 2% (5 y 4), y malo con 0.5 (2). La mayoría de los entrevistados no respondió (97.4%). El coeficiente de Kurtosis indica que los datos se encuentran dispersos en cuanto a evaluación pero altamente concentrados en la no recordación (NS/NC).

## Evaluación de la dependencia

1. El Gobierno del Estado tiene un programa de becas para transporte de estudiantes; ¿Sabía usted eso?

Becas	%
Sí	<b>70%</b>
No	30%



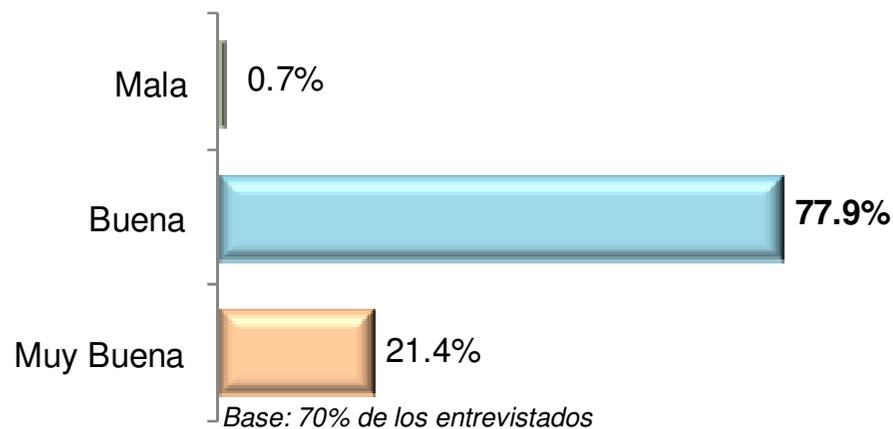
Base: 100% de los entrevistados

El 70% de los entrevistados tiene conocimiento del programa con que cuenta el Gobierno del Estado, que consiste en becas para transporte de estudiantes; la tercera parte desconoce este programa (30%).

## Evaluación de la dependencia

2. ¿Cómo evalúa usted este programa de Becas para Transporte: Muy Bien, Bien, Mal o Muy Mal?

Evaluación	%
Muy Buena	21.4%
Buena	<b>77.9%</b>
Mala	0.7%

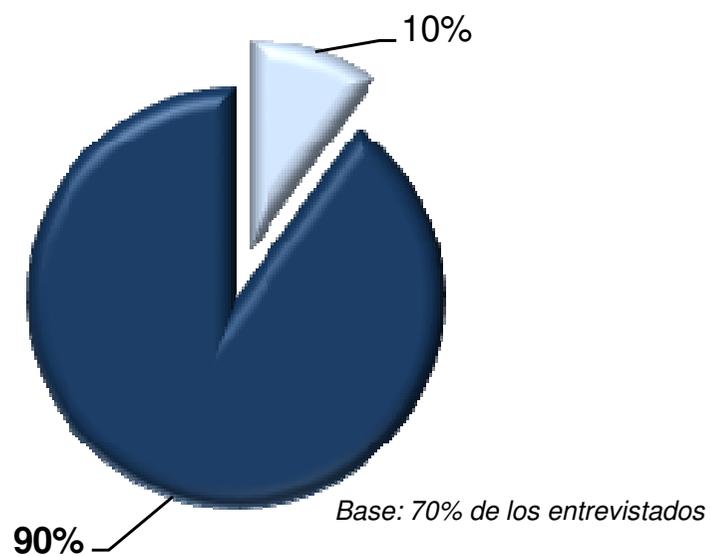


El programa de Becas para Transporte se vio favorecido al ser evaluado por 77.9% como bueno y 21.4% muy bueno. Sólo 0.7% lo calificó como malo.

## Evaluación de la dependencia

3. ¿Alguien en este hogar tiene una beca de transporte para el estudio?

Becas	%
Sí	10%
No	<b>90%</b>



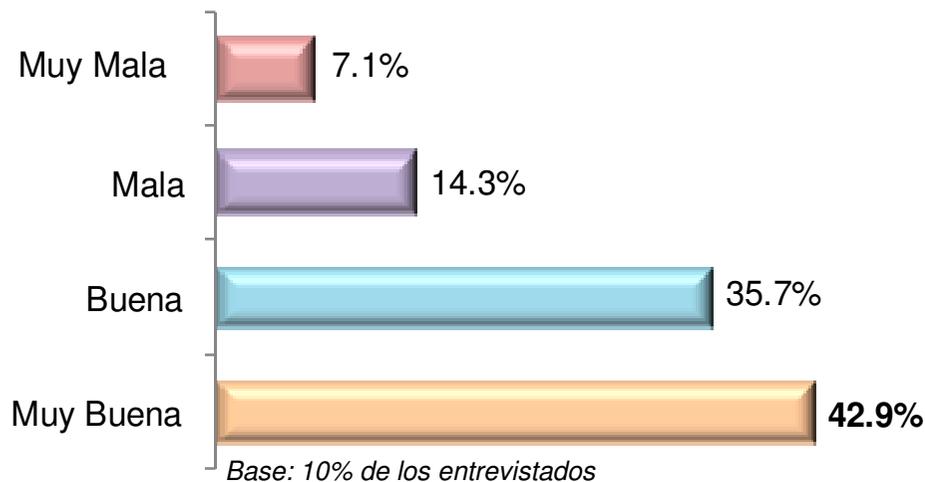
El 90% de los entrevistados no cuenta con la beca de transportes para el estudio; sólo el 10% cuenta con este beneficio.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la beca de transporte.

a) Facilidad para hacer los trámites

Facilidad	%
Muy Buena	<b>42.9%</b>
Buena	35.7%
Mala	14.3%
Muy Mala	7.1%



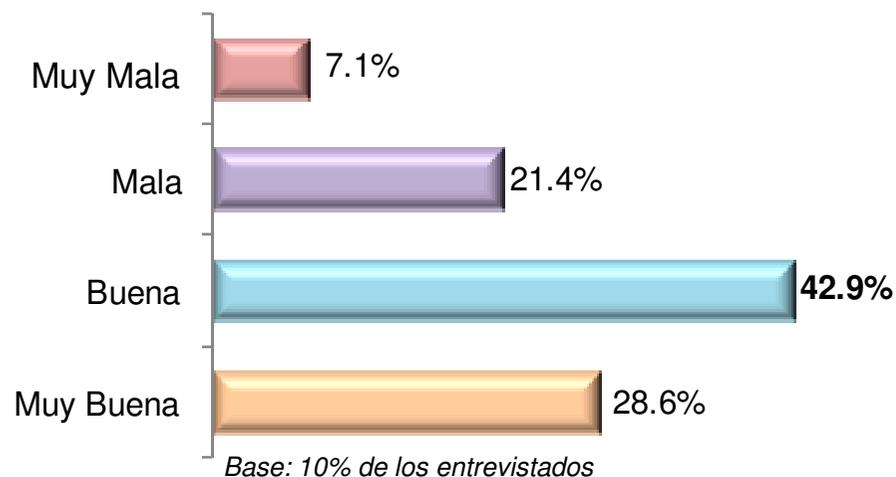
La facilidad para hacer los trámites de la beca de transportes fue evaluada favorablemente, pues 78.6% la consideró buena y muy buena, 21.4% los consideró malas o muy malas.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la beca de transporte.

b) Utilidad de la beca

Utilidad	%
Muy Buena	28.6%
Buena	<b>42.9%</b>
Mala	21.4%
Muy Mala	7.1%



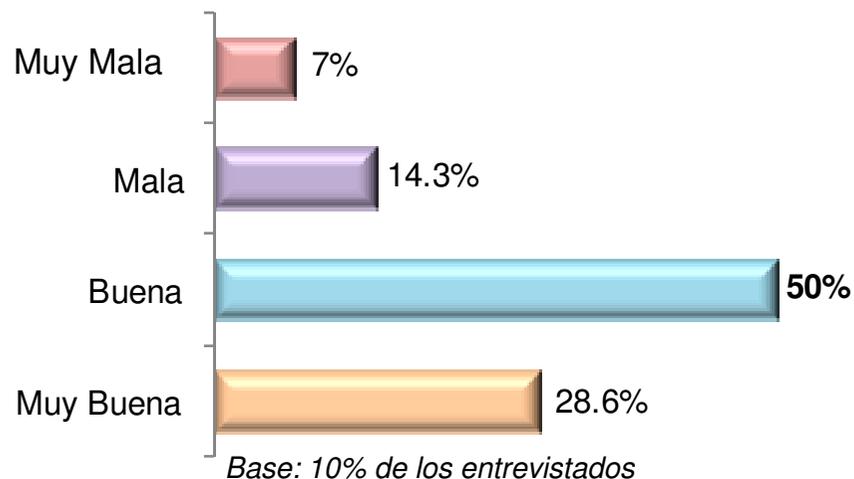
La utilidad de la beca se evaluó positivamente, el 71.5% la encontró buena y muy buena, mientras 28.5% la considero mala o muy mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la beca de transporte.

c) Ayuda al ingreso familiar:

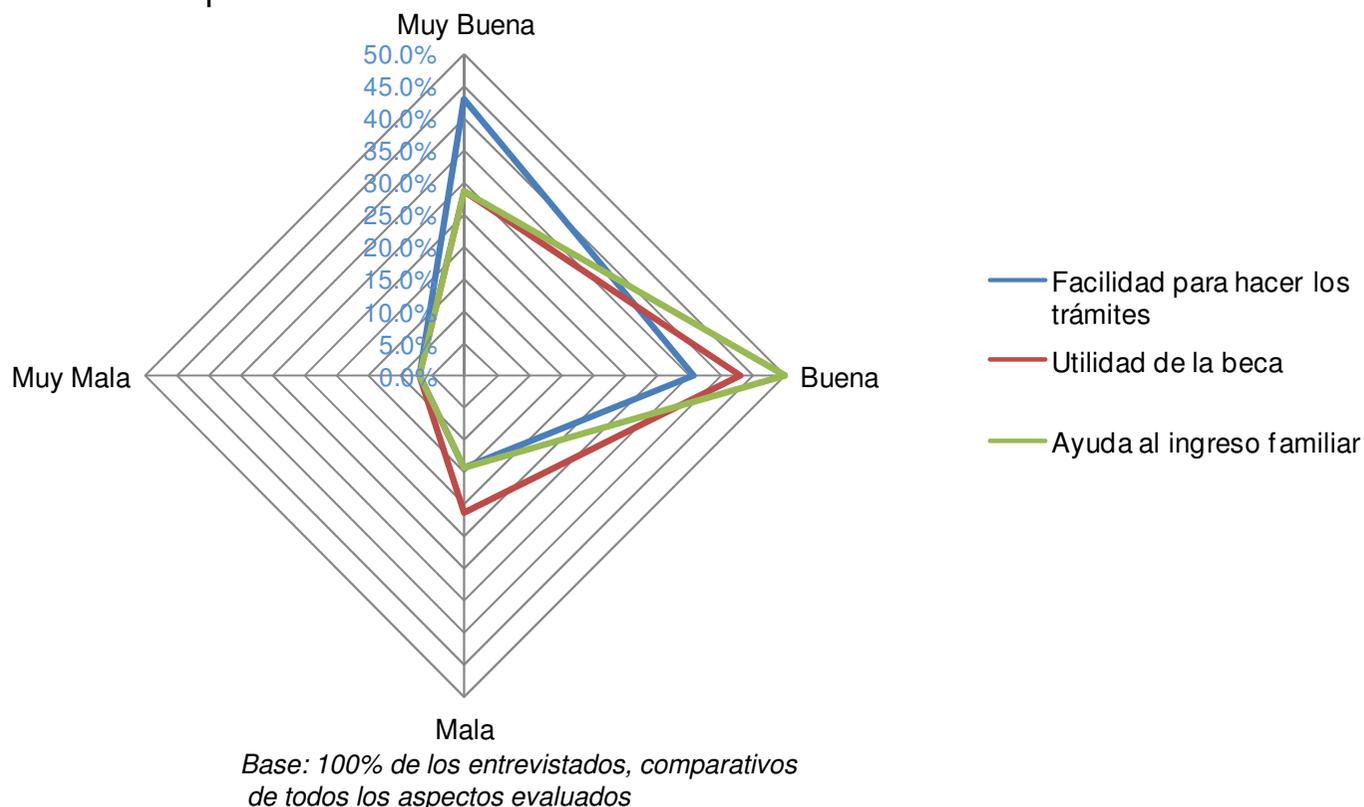
Ayuda	%
Muy Buena	28.6%
Buena	<b>50%</b>
Mala	14.3%
Muy Mala	7%



Los entrevistados que consideran buena la ayuda al ingreso familiar representan el 78.6% la consideró buena o muy buena, mientras 21.3% la consideró mala o muy mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la beca de transporte.

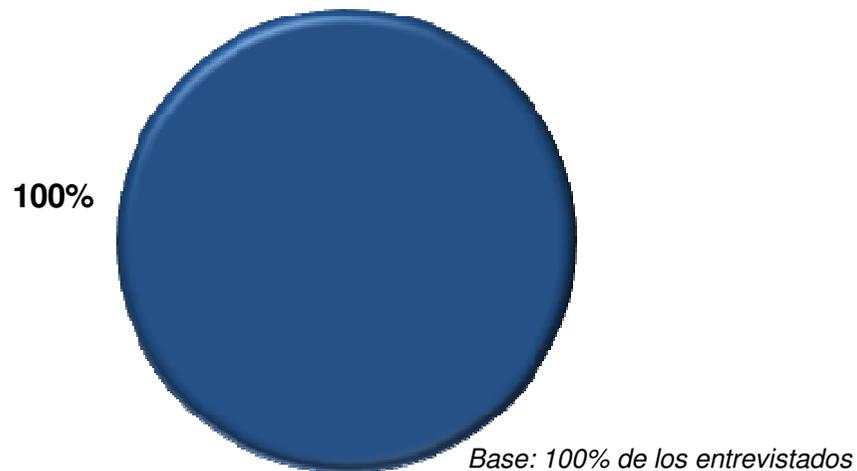


Los aspectos evaluados con respecto a la beca de transporte desarrollaron un comportamiento positivo, siendo el aspecto más valorado la ayuda que proporciona al ingreso familiar y la facilidad del trámite.

## Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usted usuario de algún servicio que presta la secretaria de Desarrollo Humano del Gob. Del Edo.?

Usuario	%
Sí	<b>100%</b>
No	0.0%

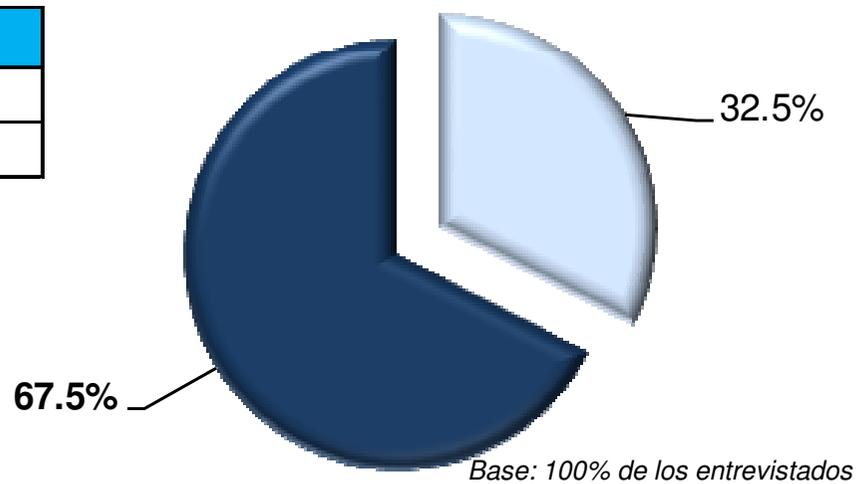


Se entrevistaron personas que tienen acceso a algún servicio prestado por la Secretaria de Desarrollo Humano de Edo. De Jalisco.

## Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	32.5%
Femenino	<b>67.5%</b>

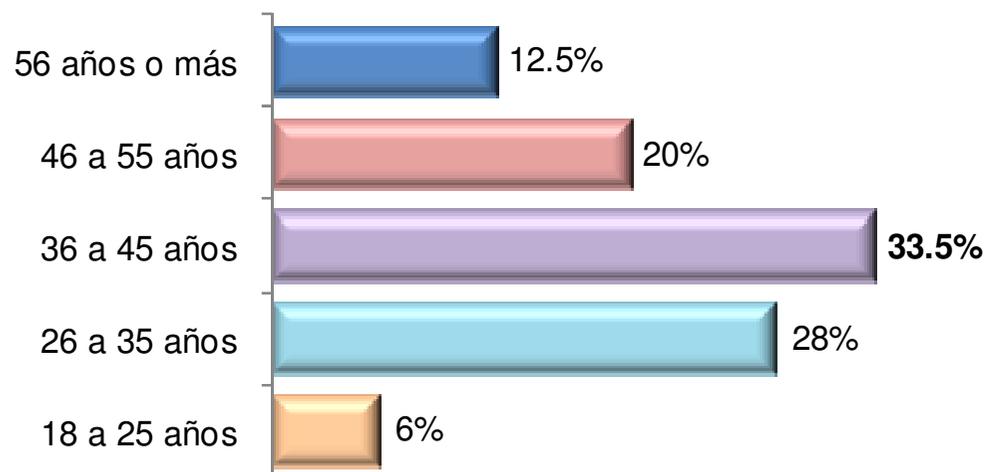


Se entrevistaron 32.5% de hombres y 67.5% de mujeres.

## Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	6%
26 a 35 años	28%
36 a 45 años	<b>33.5%</b>
46 a 55 años	20%
56 años o más	12.5%



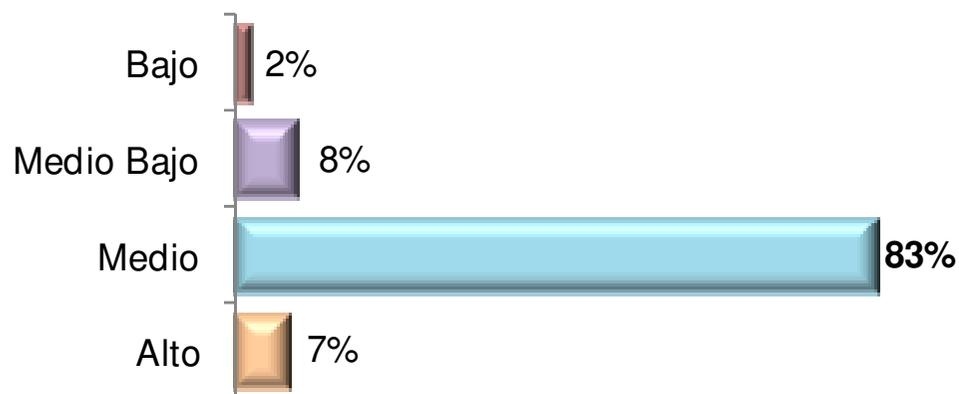
Base: 100% de los entrevistados

El 33.5% de los entrevistados tiene entre 36 y 45 años de edad, 28% de 26 a 35 años, 20% de 46 a 55 años, 12.5% mayor a 56 años y 6% restante tiene entre 18 y 25 años.

## Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	7%
Medio	<b>83%</b>
Medio Bajo	8%
Bajo	2%



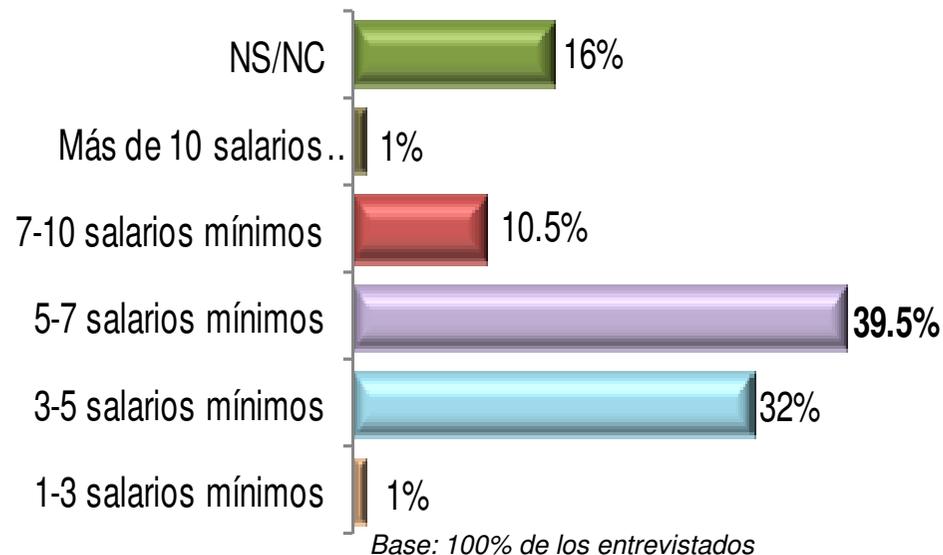
Base: 100% de los entrevistados

El 83% de los entrevistados pertenece al nivel medio, seguido de 8% de nivel medio bajo, 7% de nivel alto y con 2% nivel bajo.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	1%
3-5 salarios mínimos	32%
5-7 salarios mínimos	<b>39.5%</b>
7-10 salarios mínimos	10.5%
Más de 10 salarios mínimos	1%
NS/NC	16%



En cuanto a los ingresos de los entrevistados, 39.5% percibe de 3 a 5 salarios mínimos, seguido por 32% que tiene un ingreso de 1 a 3 salarios, 10.5% percibe de 5 a 7, sólo el 1% alcanza más de 10 salarios, junto con 1% que percibe 1 o menos de 1 salario. El 16% no sabe o no quiso responder.

## 1.7 Conclusiones

### Secretaría de Desarrollo Humano

## Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Humano

### Satisfacción y servicio a usuarios

Existe un marcado desconocimiento por el trabajo que realiza la secretaría. La mayor parte de las evaluaciones sobre los usuarios refieren no saber a detalle de dicho desempeño y el trabajo que lleva a cabo la dependencia. Con el coeficiente de Kurtosis determinamos que esa percepción se encuentra muy concentrada; es decir, un elevado número de usuarios manifiesta opiniones muy similares y concentradas.

Respecto de la evaluación de los programas de becas de transporte, apreciamos una aceptación de los usuarios, recibiendo los niveles favorables en las calificaciones buenas y muy buenas en relación con el resto de las secretarías evaluadas. Lo anterior sin llegar a ser excelentes.

<b>Evaluación del programa de beca de transporte</b>	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Facilidad para hacer tramites	78.5%
Utilidad de la beca	71.5%
Ayuda al ingreso familiar	78.6%
Promedio general	<b>76.2%</b>

El promedio general de calificaciones buenas y muy buenas en esta dependencia es de 76.2% de los entrevistados; lo que indica un nivel de satisfacción es aceptable.

El 30% de los entrevistados no conoce dicho programa. Esto puede deberse a la falta de promoción del programa. Sin embargo, sólo 10% de los hogares entrevistados contaba con una beca de transporte, por lo que dicha penetración puede considerarse como baja, salvo que las metas previstas por la dependencia y los márgenes presupuestales del programa así lo dispongan.

## 1.8 Recomendaciones Secretaría de Desarrollo Humano

## Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Humano

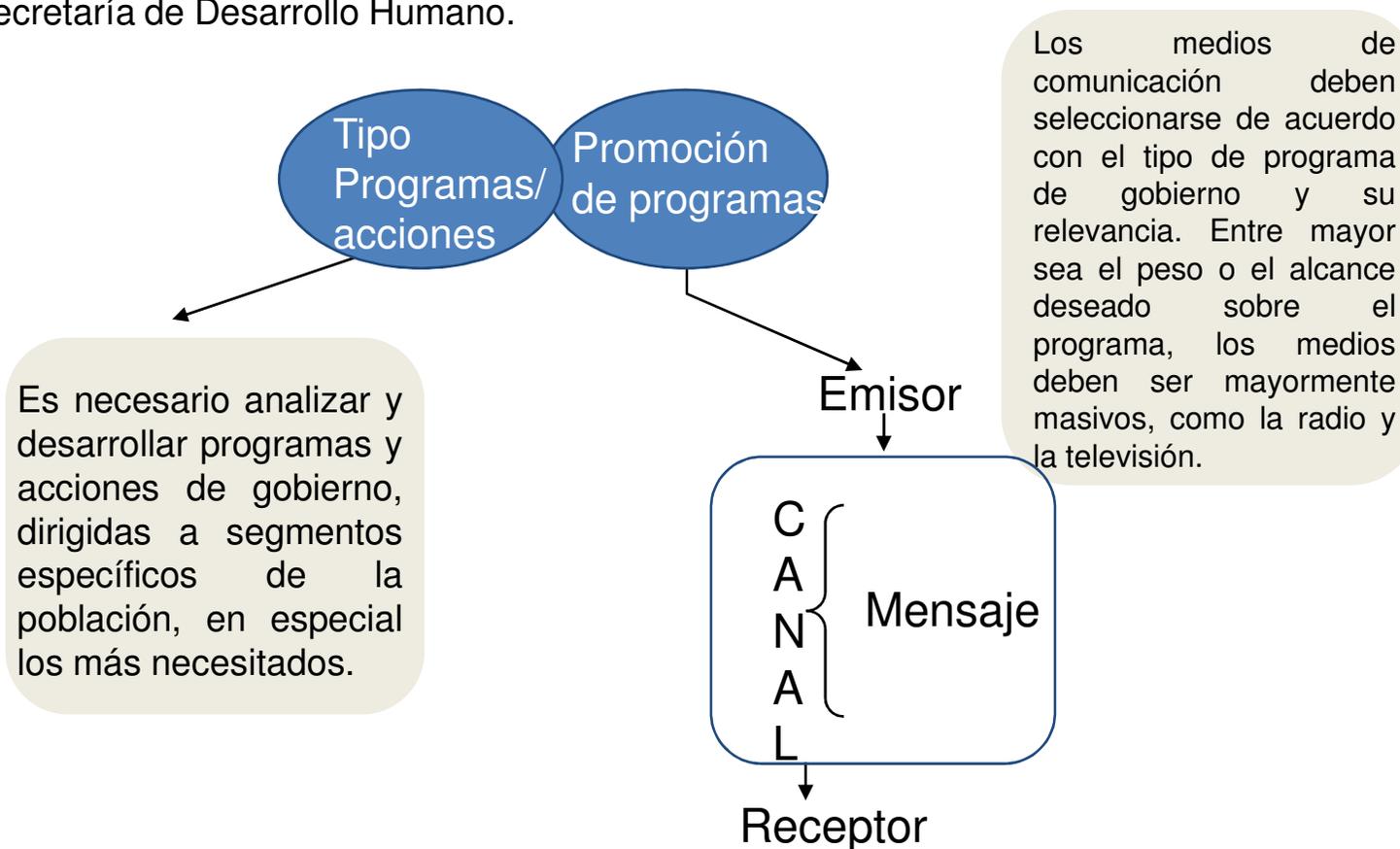
Considerando las evaluaciones y los resultados, valoramos necesario concretar las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco.

- Es importante promover los programas y el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Humano, debido a que hay amplio desconocimiento de sus actividades.
- Esta promoción debe llevarse a cabo con base en información clara y precisa acerca de los procesos y programas que maneja la dependencia en los medios impresos, folletería y en la misma página de Internet. La finalidad de estas acciones consiste en hacer del conocimiento público las principales acciones de la Secretaría de Desarrollo Humano.
- Si las condiciones presupuestales lo permiten, es recomendable realizar una inscripción al programa de becas a través de módulos en las escuelas del estado. Es importante llevar a este programa al mayor número de alumnos posible, cuyos requisitos sean cubiertos para ingresar al beneficio. Los resultados de esa inscripción y apoyos a los alumnos deben darse a conocer en los medios de comunicación local y en las mismas instituciones educativas a través de medios impresos.
- La gran aceptación por los usuarios de la dependencia sobre el programa de becas de transporte encuentra una sólida base en el actual deterioro económico del país. En este tenor, es importante que la dependencia proporcione un mayor número de programas, los haga del conocimiento de la sociedad y efectúe una amplia ejecución de los recursos para, con ello, lograr un mejor posicionamiento de la administración estatal.

## Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Humano

### Programas y acciones de la dependencia

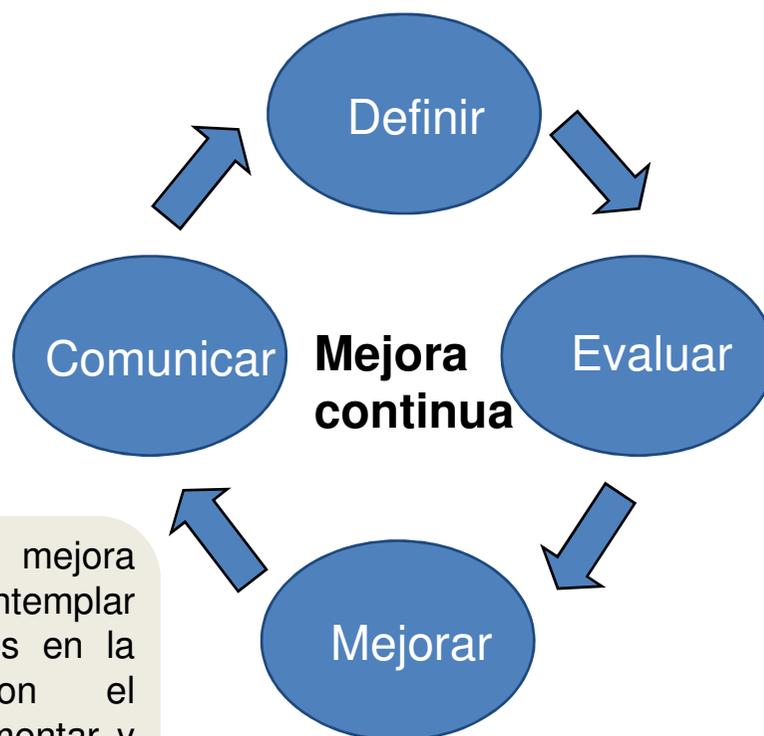
Combinación de elementos sobre los programas y acciones de gobierno llevados a cabo por la Secretaría de Desarrollo Humano.



## Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Humano

### Modelo de mejora continua

El establecimiento de modelos de mejora continua representará para la institución que prevalezcan altos niveles de satisfacción de los usuarios.



El modelos de mejora continua debe contemplar todos los procesos en la dependencia, con el propósito de realimentar y tomar las decisiones de manera acertada.

**Definir:** representa la documentación y el seguimiento que se le da a los procesos de la dependencia.

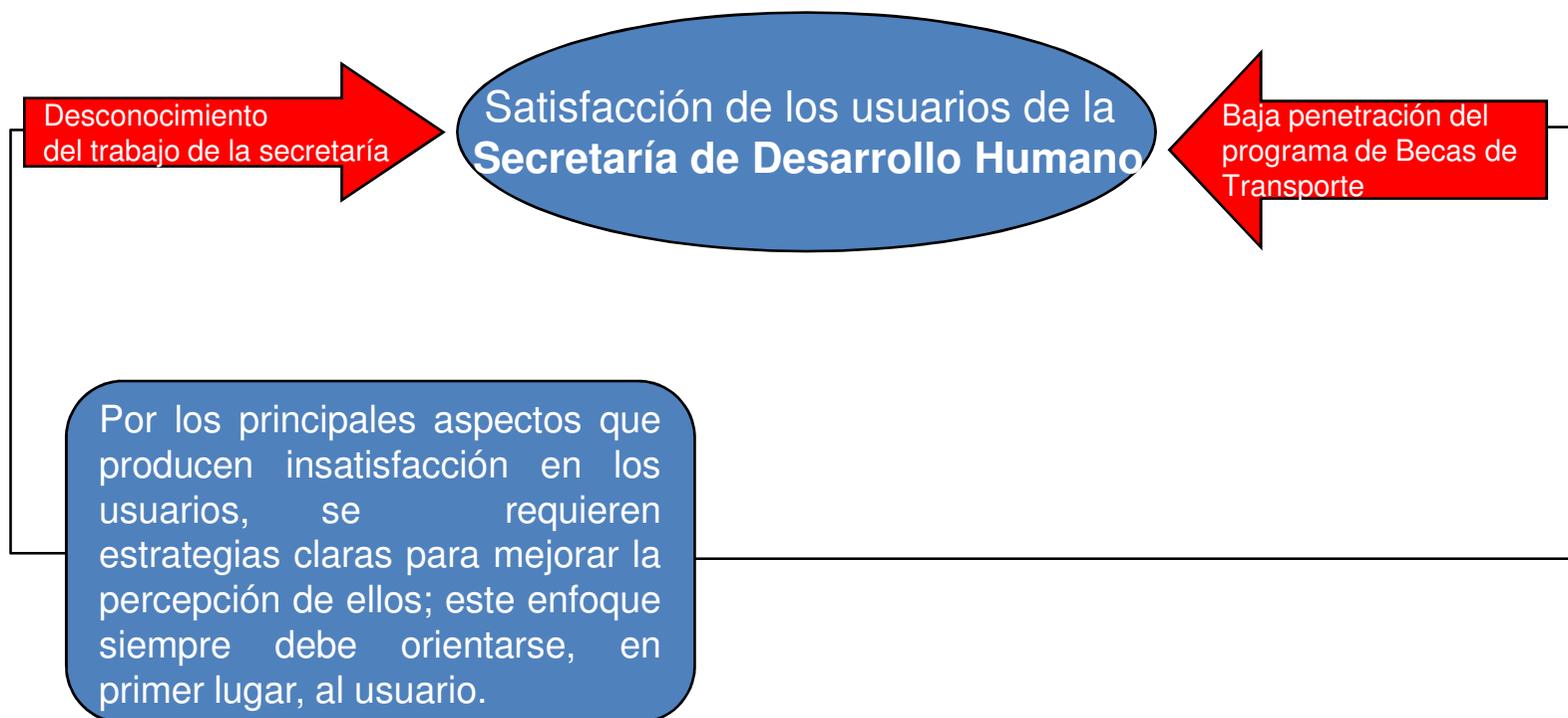
**Evaluar:** implica medir la eficiencia de los procesos y la proposición de las posibles mejoras.

**Mejorar:** es la documentación y las acciones correctivas necesarias para los procesos.

**Comunicar:** es imprescindible dar a conocer los cambios efectuados.

## Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Humano

### Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



## 1.9 Anexos

