



Satisfacción de usuarios de las secretarías  
del Poder Ejecutivo 2009  
Gobierno del Estado  
de Jalisco  
**SECRETARÍA DE TURISMO**



Jalisco

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Evaluación, Secretaría de Turismo.....                             | 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 Turismo .....                 | 11 |
| 1.7 Conclusiones, Secretaría de Turismo.....                          | 57 |
| 1.8 Recomendaciones, Secretaría de Turismo.....                       | 62 |
| 1.9 Anexos.....   | 67 |



Secretaría de Turismo  
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  |
|   | Ser mayor de edad  |
|   | Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco  |
| Lugar de aplicación                     | Aeropuerto, central camionera, central de ferrocarriles, lugares o puntos de afluencia donde se encuentre el turismo (Puerto Vallarta, muelles de creceros). Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara y Puerto Vallarta |
| 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

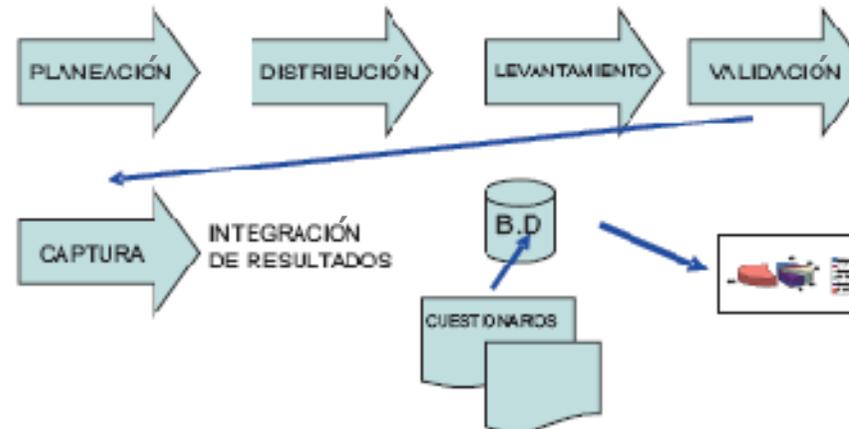
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Turismo

## 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 Turismo, con base al promedio obtenido:

| Lugar | Dependencia           | Promedio |
|-------|-----------------------|----------|
| 1     | Secretaría de Turismo | 3.6      |

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

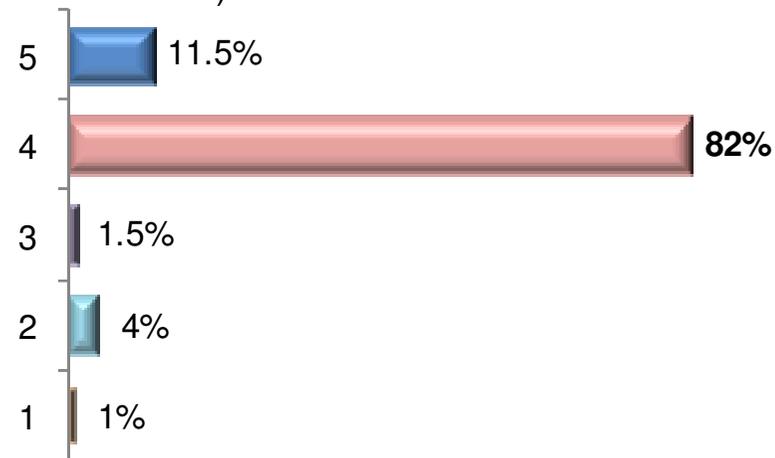
*El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.*

**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 al usuario

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

| Evaluación      | %          |
|-----------------|------------|
| 1               | 1%         |
| 2               | 4%         |
| 3               | 1.5%       |
| 4               | <b>82%</b> |
| 5               | 11.5%      |
| <b>Promedio</b> |            |
| <b>3.99</b>     |            |
| <b>Kurtosis</b> |            |
| <b>8.043</b>    |            |



Base: 100% de los entrevistados

La evaluación que se le dio al trabajo de la Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco como excelente / bueno (5 y 4) fue de 93.5%, 1.5% lo consideró como regular (3) y 5% como malo o pésimo (2 y 1).

## Satisfacción y servicio al usuario

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

| Evaluación   | Masculino   | Femenino    |
|--------------|-------------|-------------|
| 1 Pésimo     | 0.9%        | 1.1%        |
| 2            | 2.7%        | 5.7%        |
| 3            | 1.8%        | 1.1%        |
| 4            | 82.1%       | 81.8%       |
| 5 Excelente  | 12.5%       | 10.2%       |
| <b>Total</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

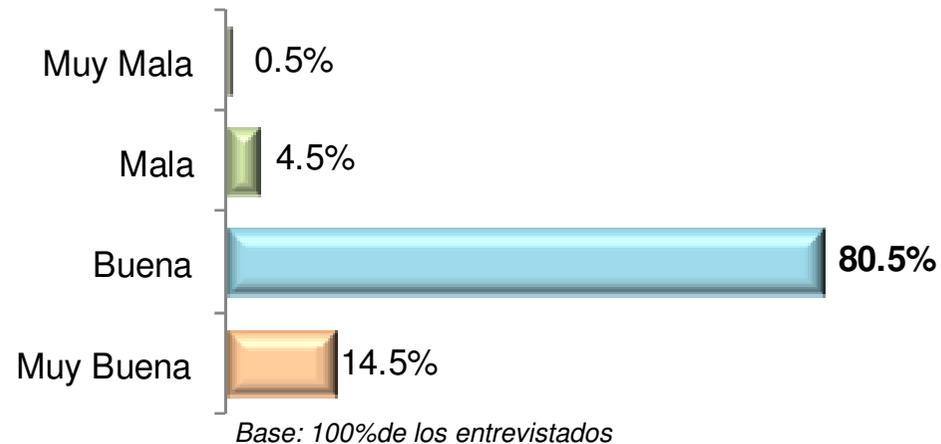
Las mujeres evaluaron con mayor número de calificaciones negativas el trabajo de la secretaría. Ambos géneros desarrollaron similar número de calificaciones buenas y regulares.

## Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de lo servicios/Programas que ofrece al viajero

| Calificación | %            |
|--------------|--------------|
| Muy Buena    | 14.5%        |
| Buena        | <b>80.5%</b> |
| Mala         | 4.5%         |
| Muy Mala     | 0.5%         |

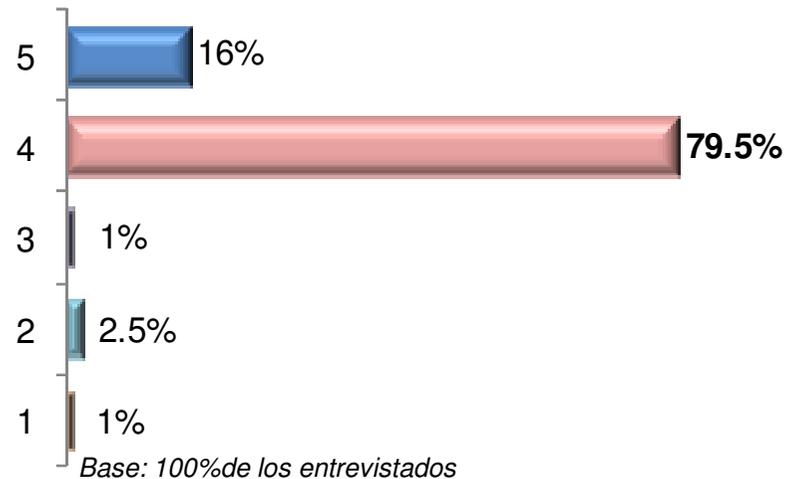


Buena con 80.5%, fue la evaluación que se le dio a la calidad de los servicios/programas que ofrece al viajero la Secretaria de Turismo del Estado de Jalisco, 14.5% dijo ser muy buena, pero 5% no opina lo mismo, calificando como mala (4.5%) y muy mala (0.5%).

## Satisfacción y Servicio a usuario

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

| Evaluación      | %            |
|-----------------|--------------|
| 1               | 1%           |
| 2               | 2.5%         |
| 3               | 1%           |
| 4               | <b>79.5%</b> |
| 5               | 16%          |
| <b>Promedio</b> |              |
| <b>4.07</b>     |              |
| <b>Kurtosis</b> |              |
| <b>8.991</b>    |              |

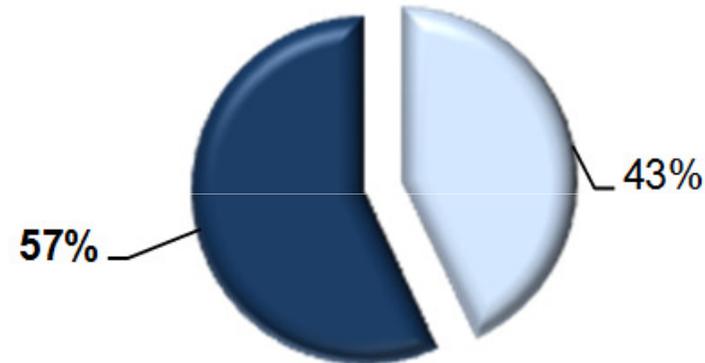


95.5% declaró estar satisfecho con el servicio que le brinda la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco, 1% dijo ser regular y 3.5% mostró insatisfacción. El coeficiente de Kurtosis nos determina un elevado nivel de concentración de las evaluaciones con respecto al promedio, lo que es, prácticamente una opinión general sobre dicho tema.

## Evaluación de la Dependencia

1. ¿Sabe usted dónde se celebrarán los próximos Juegos Panamericanos del año 2011?

| ¿Sabe usted? | %          |
|--------------|------------|
| Si           | 43%        |
| No           | <b>57%</b> |



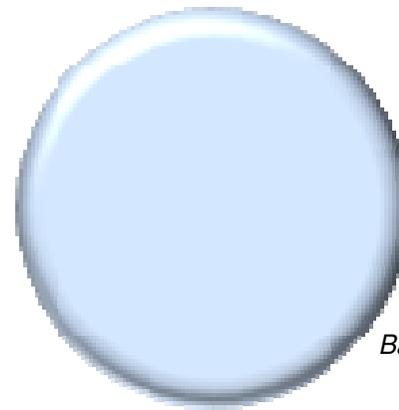
Base: 100% de los entrevistados

43% de los entrevistados que manifestaron conocer el lugar donde se celebrarán los próximos juegos panamericanos del año 2011, de este porcentaje todos los entrevistados declaran que serán en Guadalajara, Jal.

## Evaluación de la Dependencia

2. ¿Me podría decir en qué lugar?

| ¿Dónde?              | %    |
|----------------------|------|
| Guadalajara, Jalisco | 100% |



*Base: 43% de los entrevistados*

**100%**

100% de los entrevistados que manifestaron conocer el lugar donde se celebrarán los próximos juegos panamericanos del año 2011 (43%) declaró que en Guadalajara, Jal.

## Evaluación de la Dependencia

### 3. ¿De qué Estado de la República nos visita?

| Estado           | %          | Estado          | %     |
|------------------|------------|-----------------|-------|
| Aguascalientes   | 1%         | Michoacán       | 10.5% |
| Baja California  | 1.5%       | Morelos         | 0.5%  |
| Coahuila         | 1%         | Nayarit         | 3.5%  |
| Colima           | 7%         | Nuevo León      | 3.5%  |
| Chiapas          | 1.5%       | Oaxaca          | 1%    |
| Chihuahua        | 3.5%       | Querétaro       | 0.5%  |
| D.F.             | 8%         | San Luis Potosi | 0.5%  |
| Durango          | 3.5%       | Sinaloa         | 1.5%  |
| Estado de México | 4.5%       | Sonora          | 2.5%  |
| Guanajuato       | 4%         | Tabasco         | 1%    |
| Guerrero         | 1.5%       | Veracruz        | 0.5%  |
| Hidalgo          | 2%         | Zacatecas       | 0.5%  |
| <b>Jalisco</b>   | <b>35%</b> |                 |       |

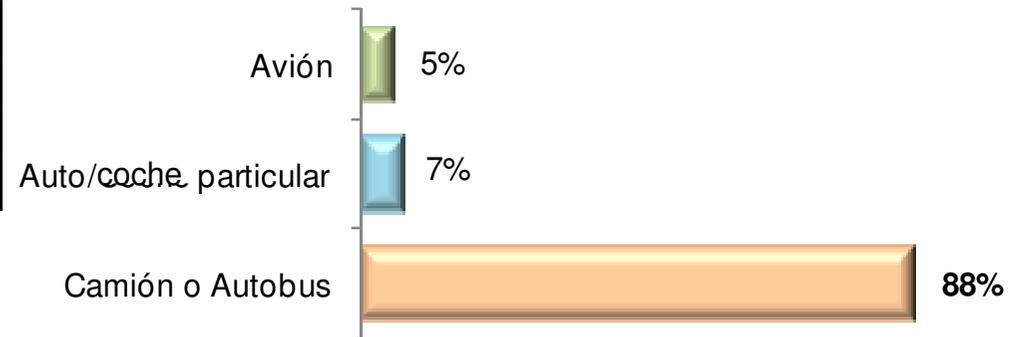
Base: 100% de los entrevistados

El 35% de los visitantes declaró ser visitante del interior del estado de Jalisco, el restante manifestó venir de algún otro estado del país (65%).

## Evaluación de la Dependencia

4. ¿En qué medio de transporte ha llegado a Guadalajara o Pto. Vallarta?

| Medio de transporte   | %          |
|-----------------------|------------|
| Camión o Autobus      | <b>88%</b> |
| Auto/Coche particular | 7%         |
| Avión                 | 5%         |



Base: 100% de los entrevistados

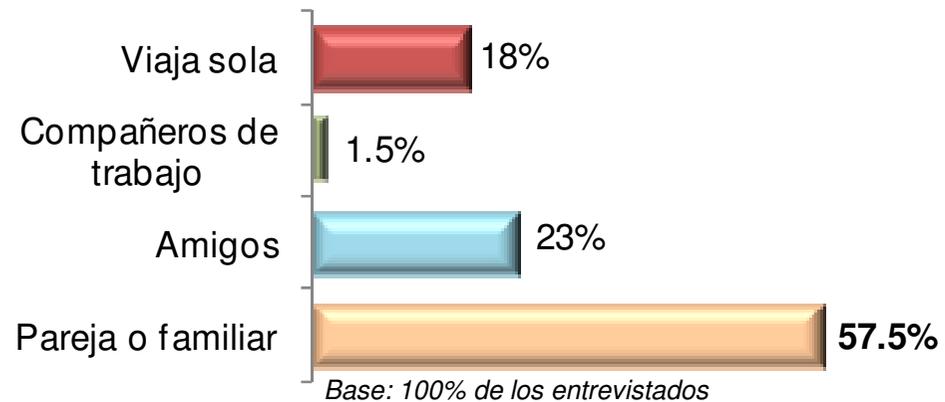
| Medio de transporte   | Guadalajara | Pto. Vallarta |
|-----------------------|-------------|---------------|
| Camión o Autobus      | 93.8%       | 82.4%         |
| Auto/Coche particular | 3.1%        | 10.8%         |
| Avión                 | 3.1%        | 6.9%          |
| Total                 | 100%        | 100%          |

Por medio de camión o autobús llegaron 88% de los entrevistados, 7% manifestó que en auto/coche particular y 5% por avión.

## Evaluación de la Dependencia

### 5. Relación con los acompañantes de viaje

| Relación              | %            |
|-----------------------|--------------|
| Pareja o familiar     | <b>57.5%</b> |
| Amigos                | 23%          |
| Compañeros de trabajo | 1.5%         |
| Viaja sola            | 18%          |



Con pareja o familiar viajaron 57.5%, con amigos 23%, con compañeros de trabajo 1.5%, por otra parte 18% viaja sola.

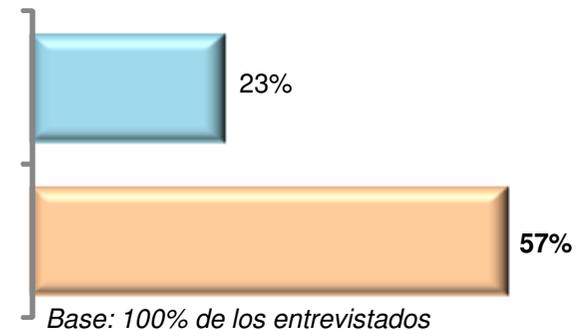
## Evaluación de la Dependencia

6. ¿Es su primera vez en venir a Guadalajara o Pto. Vallarta?

| ¿Es su primera vez en la ciudad? | %          |
|----------------------------------|------------|
| Sí es la primera vez que vengo   | <b>57%</b> |
| No, he venido en otras ocasiones | 23%        |

No, he venido en otras ocasiones

Si es la primera vez que vengo



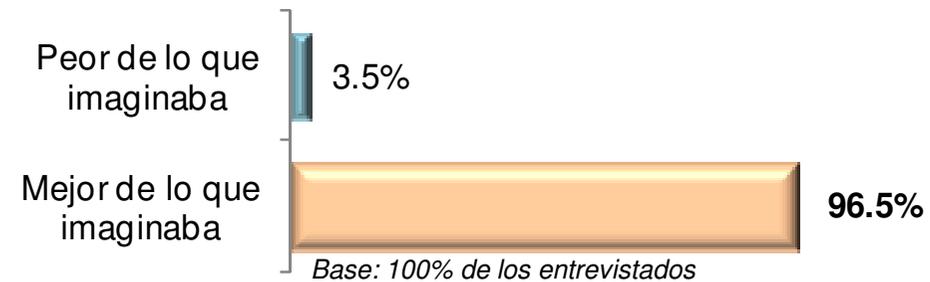
| Lugar         | Si, es la primera vez que vengo | No, he venido en otras ocasiones |
|---------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Guadalajara   | 15.8%                           | 62.2%                            |
| Pto. Vallarta | 84.2%                           | 37.8%                            |
| <b>Total</b>  | <b>100%</b>                     | <b>100%</b>                      |

15.8% declaró en ser la primera vez que venia a Guadalajara, 62.2% manifestó que ha venido en otras ocasiones, de igual forma el 84.2% afirmo que es la primera vez que visita Puerto Vallarta y el 37.8% señala que ya había visitado el puerto turístico en otras ocasiones.

## Evaluación de la Dependencia

7. ¿Cómo se ha encontrado Guadalajara o Puerto Vallarta en su caso?

| Estado de la ciudad       | %            |
|---------------------------|--------------|
| Mejor de lo que imaginaba | <b>96.5%</b> |
| Peor de lo que imaginaba  | 3.5%         |



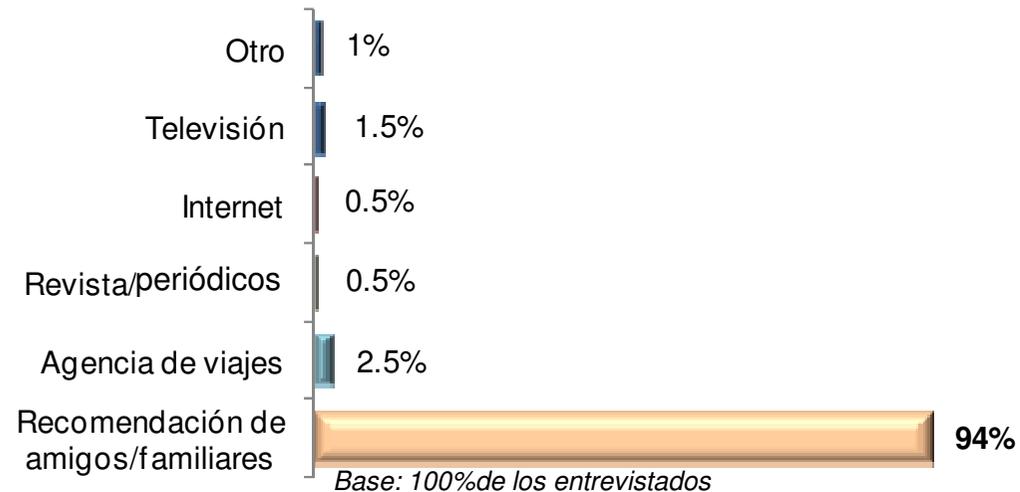
| Estado de la ciudad       | Guadalajara | Puerto Vallarta |
|---------------------------|-------------|-----------------|
| Mejor de lo que imaginaba | 95.9%       | 97.1%           |
| Peor de lo que imaginaba  | 4.1%        | 2.9%            |
| Total                     | <b>100%</b> | <b>100%</b>     |

96.5% encontró a Guadalajara o Puerto Vallarta mejor de lo que imaginaban, sin embargo 3.5% dijo lo contrario.

## Evaluación de la Dependencia

8. ¿De dónde cree usted que nació la decisión de vacacionar aquí?

| Interes                            | %          |
|------------------------------------|------------|
| Recomendación de amigos/familiares | <b>94%</b> |
| Agencia de viajes                  | 2.5%       |
| Revista/periódicos                 | 0.5%       |
| Internet                           | 0.5%       |
| Televisión                         | 1.5%       |
| Otro                               | 1%         |

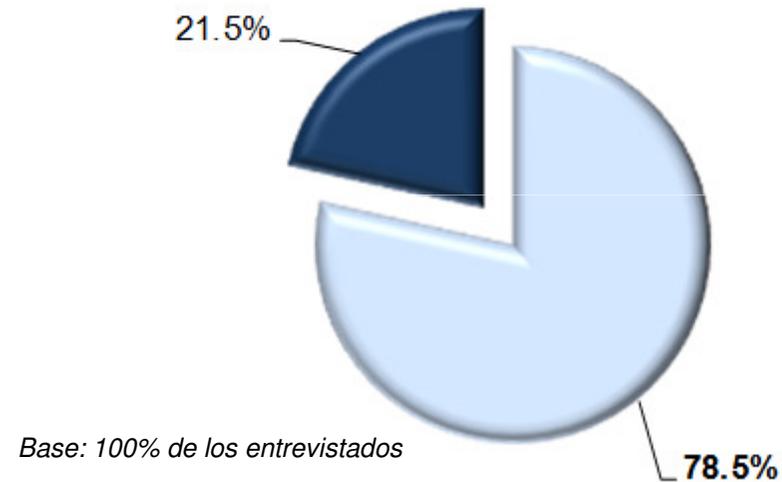


Por recomendación de amigos/familiares decidió vacacionar aquí 94%, por medio de agencia de viajes 2.5%, revista/periódicos 0.5%, por Internet 0.5%, televisión 1.5% y otro medio 1%.

## Evaluación de la Dependencia

9. ¿Ha visitado otros destinos turísticos de Jalisco además de Guadalajara o de Puerto Vallarta en su caso en los últimos 12 meses?

| ¿Ha visitado? | %            |
|---------------|--------------|
| Si            | <b>78.5%</b> |
| No            | 21.5%        |

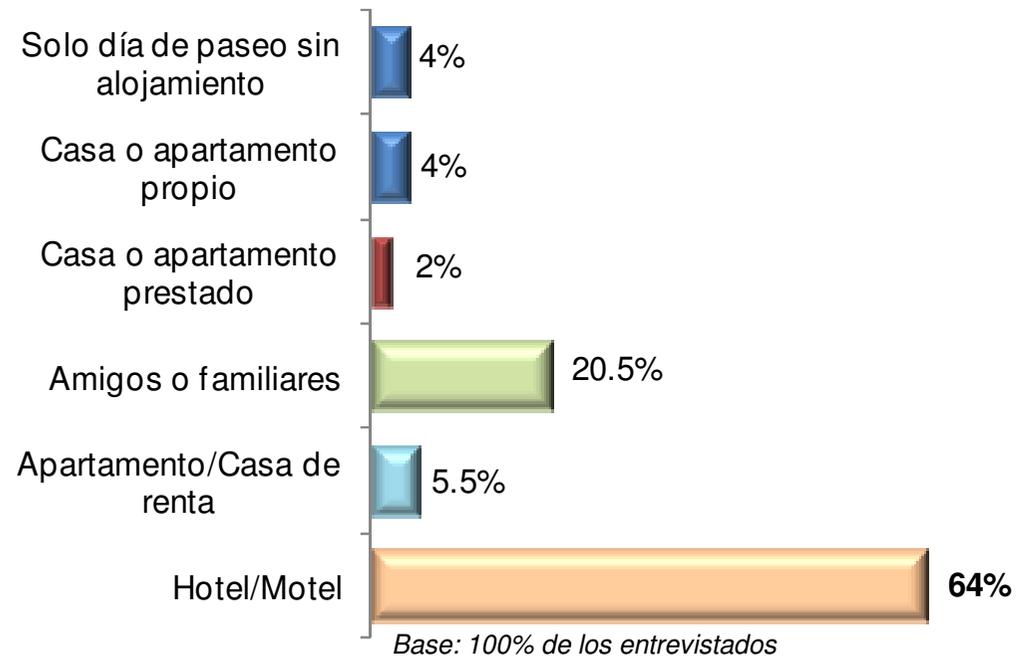


78.5% ha visitado otros destinos turísticos de Jalisco además de Guadalajara o de Puerto Vallarta, 21.5% manifestó que no.

## Evaluación de la Dependencia

10. ¿Dónde se ha alojado usted?

| Hospedaje                         | %          |
|-----------------------------------|------------|
| Hotel/Motel                       | <b>64%</b> |
| Apartamento/Casa de renta         | 5.5%       |
| Amigos o familiares               | 20.5%      |
| Casa o apartamento prestado       | 2%         |
| Casa o apartamento propio         | 4%         |
| Solo día de paseo sin alojamiento | 4%         |

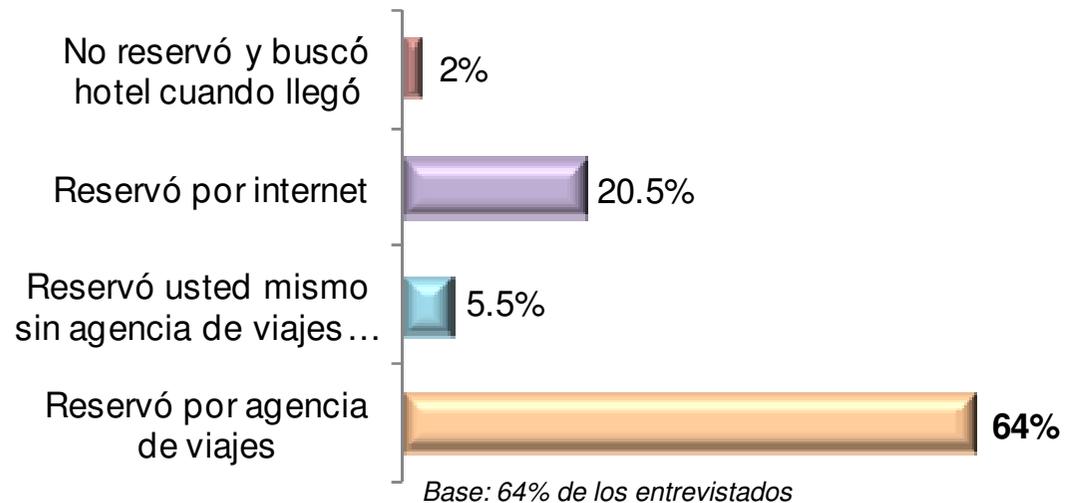


Se aloja en un hotel/motel 64%, 5.5% en apartamento/casa de renta, 20.5% con amigos o familiares, 2% en casa o apartamento prestado, 4% tienen su casa o apartamento propio y 4% solo día de paseo sin alojamiento.

## Evaluación de la Dependencia

11. ¿Cómo hizo usted la reservación del hotel o motel?

| Reservación  | %          |
|--|------------|
| Reservó por agencia de viajes                        | <b>64%</b> |
| Reservó usted mismo sin agencia de viajes días atrás | 5.5%       |
| Reservó por internet                                 | 20.5%      |
| No reservó y buscó hotel cuando llegó                | 2%         |

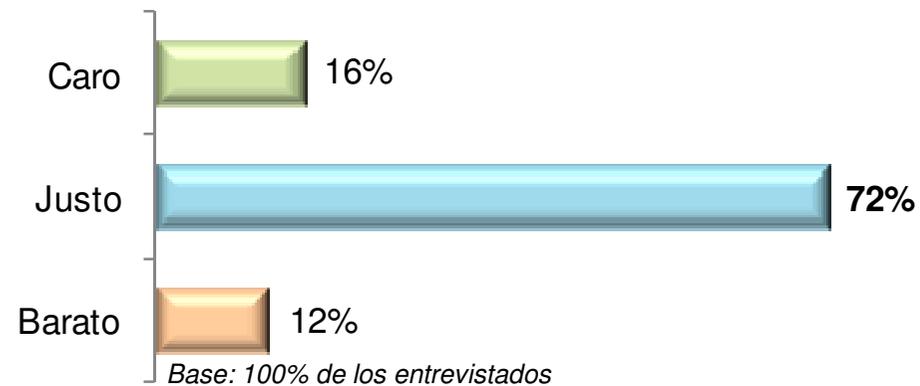


64% reservaron por medio de Agencia de Viajes, 20.5% por internet, 5.5% reservó sin agencia de viajes días atrás y 2% no reservó y buscó hotel al momento de su llegada.

## Evaluación de la Dependencia

12. ¿Piensa usted que esta ciudad donde usted esta vacacionando es un destino turístico?

| Evaluación | %          |
|------------|------------|
| Barato     | 12%        |
| Justo      | <b>72%</b> |
| Caro       | 16%        |



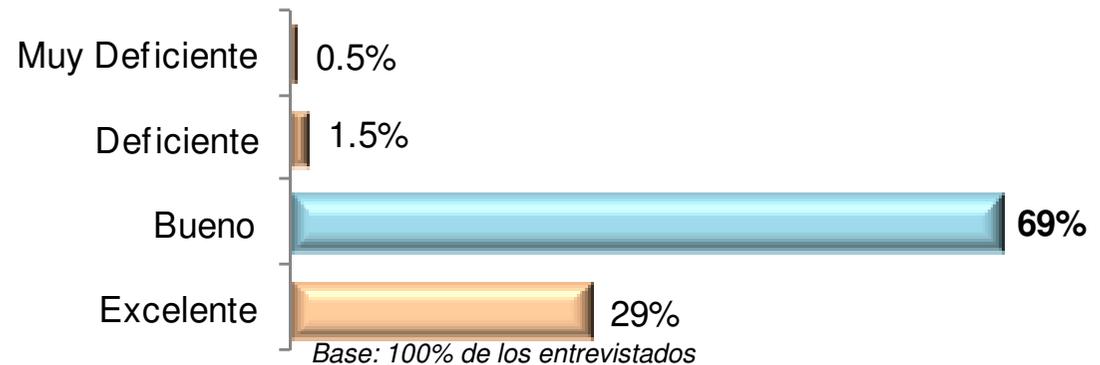
Al preguntar el que pensaba sobre la ciudad como destino turístico, justo exclamó 72%, barato comentaron 12% y caro, opinaron 16%.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

a) Amabilidad de los ciudadanos:

| Amabilidad     | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 29%        |
| Bueno          | <b>69%</b> |
| Deficiente     | 1.5%       |
| Muy Deficiente | 0.5%       |



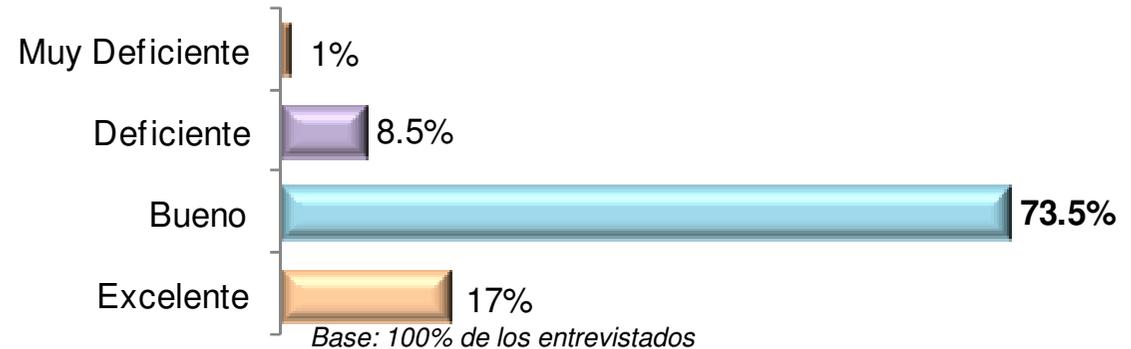
Buena amabilidad de los ciudadanos encontraron 69%, muy buena 29%, sólo 2% pensaron lo contrario al calificar como deficiente (1.5%) y muy deficiente (0.5%).

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

b) Seguridad en las calles

| Seguridad      | %            |
|----------------|--------------|
| Excelente      | 17%          |
| Bueno          | <b>73.5%</b> |
| Deficiente     | 8.5%         |
| Muy Deficiente | 1%           |



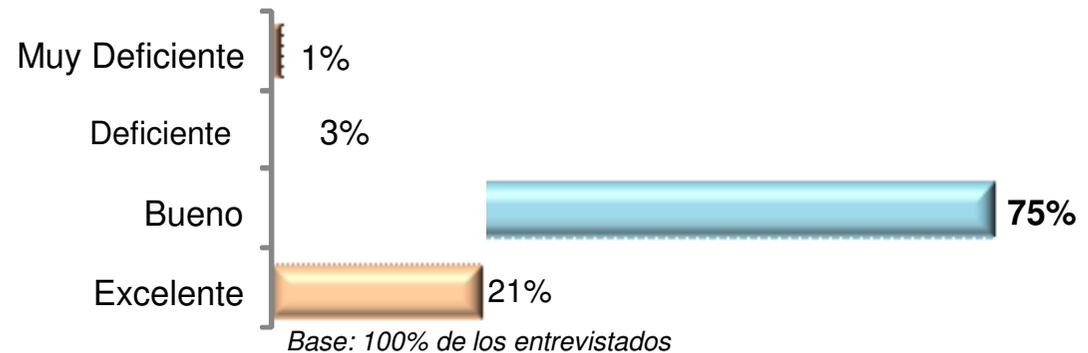
Respecto a la seguridad en la calle, 73.5% opinaron que es buena, 17% dijeron ser muy buena, pero 8.5% opinó deficiente y 1% muy deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

c) El centro de la ciudad

| Centro         | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 21%        |
| Bueno          | <b>75%</b> |
| Deficiente     | 3%         |
| Muy Deficiente | 1%         |



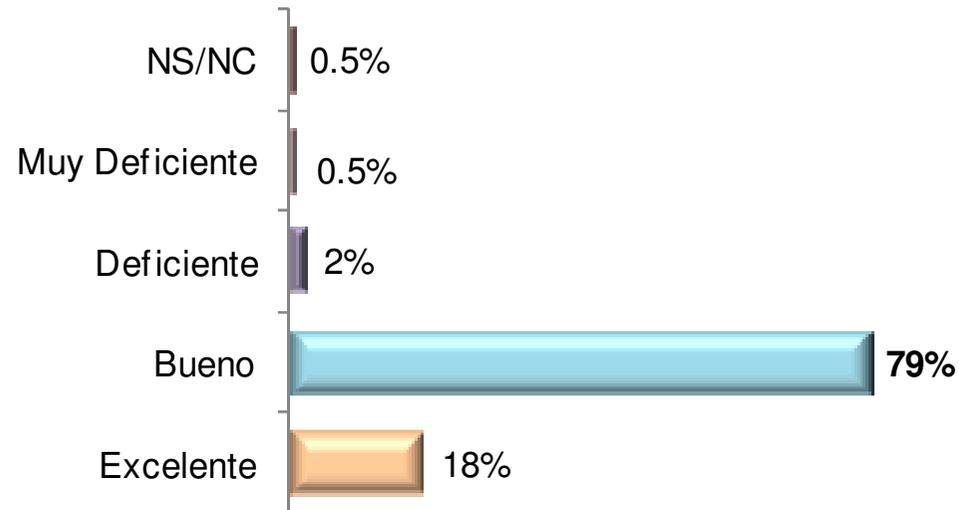
Al calificar el centro de la ciudad 75% dio la calificación de bueno, 21% como muy bueno, sin embargo 3% calificó como deficiente y 1.5% como muy deficiente .

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

d) Oferta cultural de la ciudad

| Oferta         | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 18%        |
| Bueno          | <b>79%</b> |
| Deficiente     | 2%         |
| Muy Deficiente | 0.5%       |
| NS/NC          | 0.5%       |



Base: 100% de los entrevistados

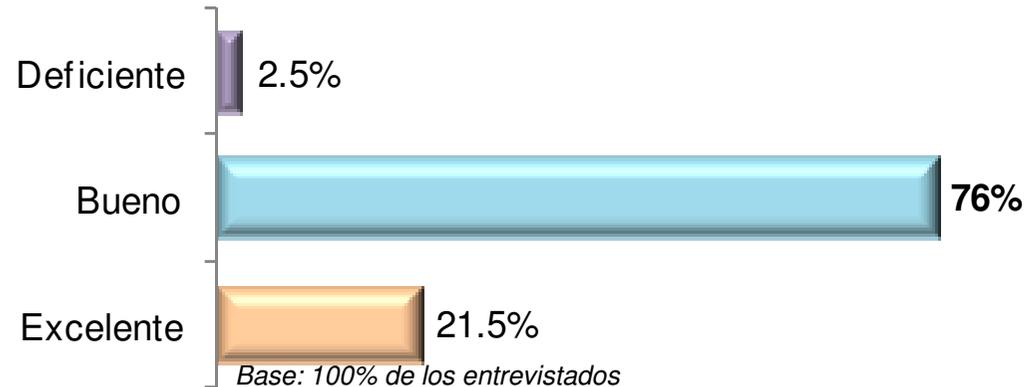
79% opinó que la ciudad tiene buena oferta cultural, 18% muy buena, pero 2.5% no opina así calificando como deficiente (2%) y muy deficiente (0.5%).

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

e) Lugares para obtener información turística

| Lugares    | %          |
|------------|------------|
| Excelente  | 21.5%      |
| Bueno      | <b>76%</b> |
| Deficiente | 2.5%       |



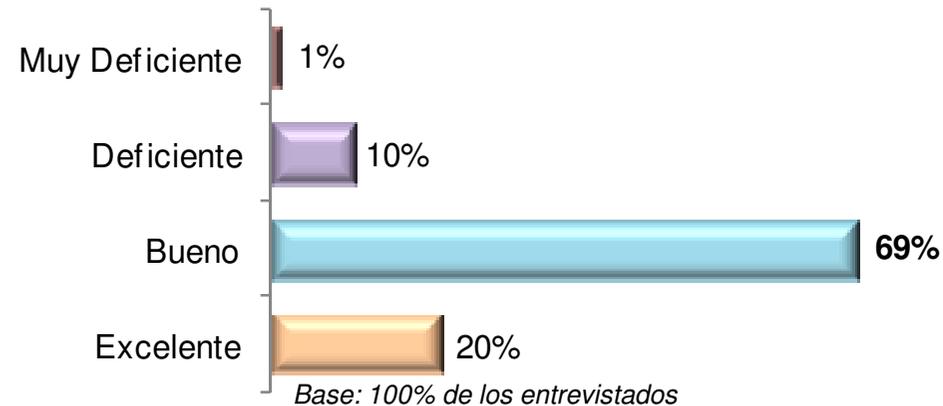
Buenos lugares para obtener información turística, manifestó 76%, muy buenos lugares 21.5% y malos (deficientes) lugares 2.5%.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

f) Asfaltado y conservación de las calles

| Calles         | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 20%        |
| Bueno          | <b>69%</b> |
| Deficiente     | 10%        |
| Muy Deficiente | 1%         |



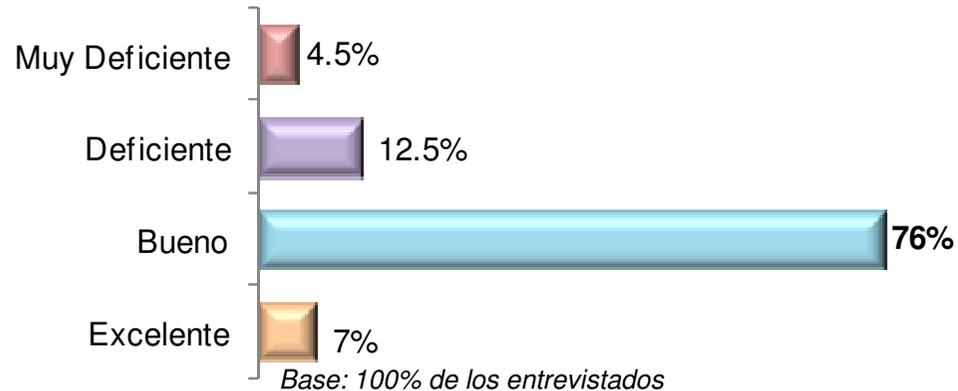
Las calles, asfaltado y conservación, obtuvieron la calificación de buena 69%, muy buena 20%. No obstante también obtuvo deficiente 10% y muy deficiente 1%.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

g) Nivel de ruido en las calles (contaminación acústica)

| Nivel de ruido | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 7%         |
| Bueno          | <b>76%</b> |
| Deficiente     | 12.5%      |
| Muy Deficiente | 4.5%       |



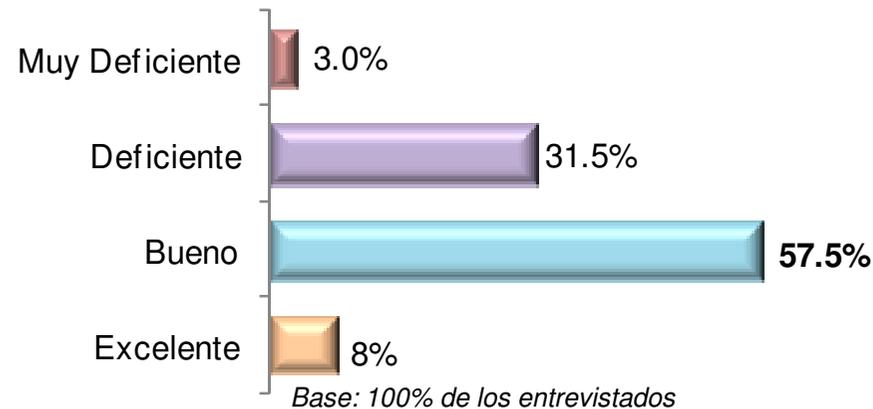
Al preguntar sobre el nivel de ruido en las calles, 76% opinó bueno, para 7% muy bueno, aun así 12.5% dijo ser deficiente y 4.5% muy deficiente .

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

h) Lugares para comer

| Lugares        | %            |
|----------------|--------------|
| Excelente      | 8%           |
| Bueno          | <b>57.5%</b> |
| Deficiente     | 31.5%        |
| Muy Deficiente | 3.0%         |



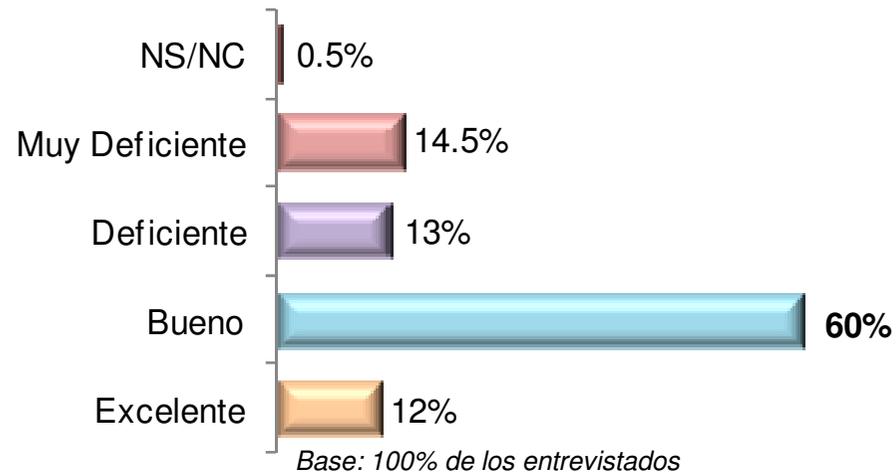
57.5% valoró como bueno los lugares para comer, 8% como muy buenos, pero para 31.5% fueron deficiente y 3% muy deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

i) Trato recibido donde se aloja

| Trato          | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 12%        |
| Bueno          | <b>60%</b> |
| Deficiente     | 13%        |
| Muy Deficiente | 14.5%      |
| NS/NC          | 0.5%       |



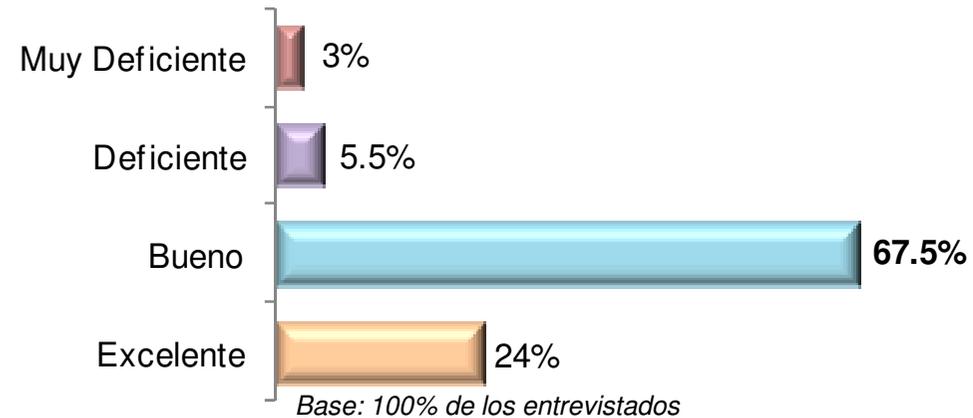
El trato recibido donde se aloja es bueno, según 60%, 12% expresó ser muy bueno, sin embargo 13% manifestó ser deficiente y 14.5% muy deficiente .

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

j) Camiones o autobuses

| Camiones       | %            |
|----------------|--------------|
| Excelente      | 24%          |
| Bueno          | <b>67.5%</b> |
| Deficiente     | 5.5%         |
| Muy Deficiente | 3%           |



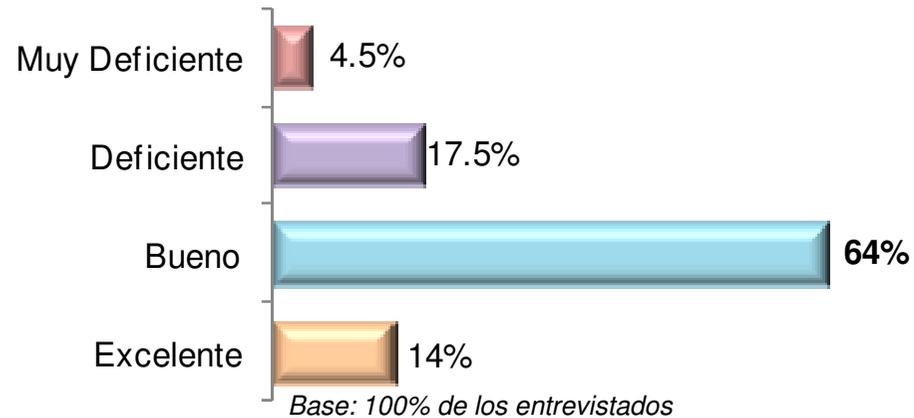
Los camiones o autobuses obtuvieron la calificación de buena 67.5%, como muy buena 24%, deficiente 5.5% y muy deficiente 3%.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

k) Taxis

| Taxis          | %          |
|----------------|------------|
| Excelente      | 14%        |
| Bueno          | <b>64%</b> |
| Deficiente     | 17.5%      |
| Muy Deficiente | 4.5%       |



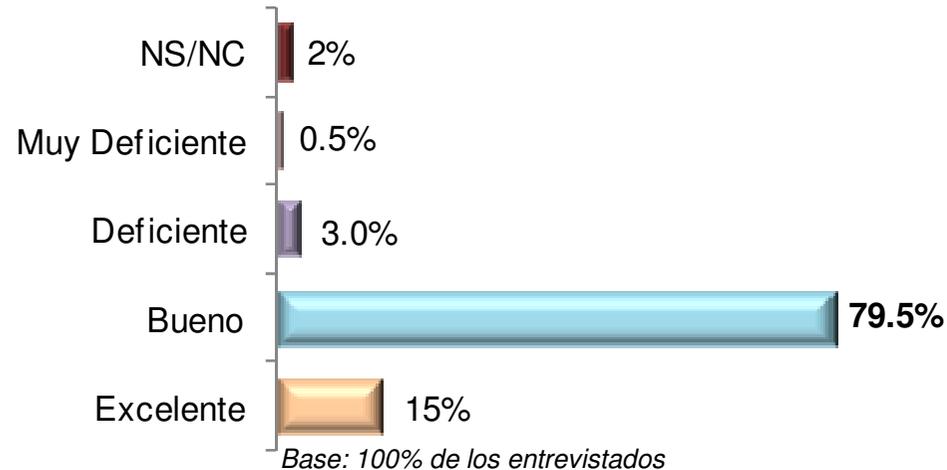
64% indicó que los taxis son buenos, 14% muy buenos; por otro lado 17.5% dijo ser deficiente y 4.5% muy deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

l) Vida nocturna (Centro de diversiones)

| Vida nocturna  | %            |
|----------------|--------------|
| Excelente      | 15%          |
| Bueno          | <b>79.5%</b> |
| Deficiente     | 3.0%         |
| Muy Deficiente | 0.5%         |
| NS/NC          | 2%           |



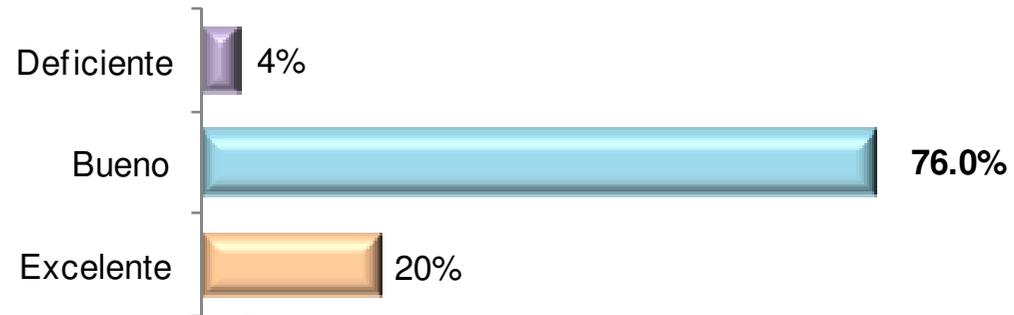
Al hablar sobre vida nocturna (centro de diversiones) 79.5% calificó como buena, 15% como muy buena pero para 3% fue deficiente y 0.5% muy deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

m) Mantenimiento de monumentos

| Mantenimiento | %            |
|---------------|--------------|
| Excelente     | 20%          |
| Bueno         | <b>76.0%</b> |
| Deficiente    | 4%           |



Base: 100% de los entrevistados

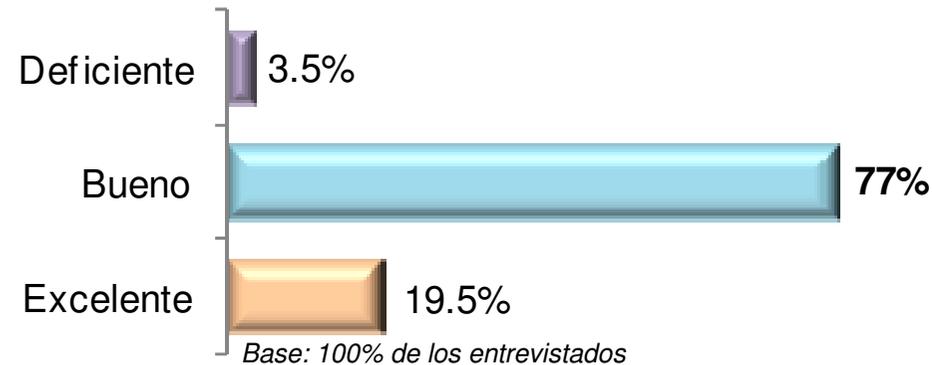
76% señaló que el mantenimiento de monumentos es bueno, 20% muy bueno y 4% señaló ser deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

n) Aspecto de los edificios del centro de la ciudad

| Aspecto    | %          |
|------------|------------|
| Excelente  | 19.5%      |
| Bueno      | <b>77%</b> |
| Deficiente | 3.5%       |



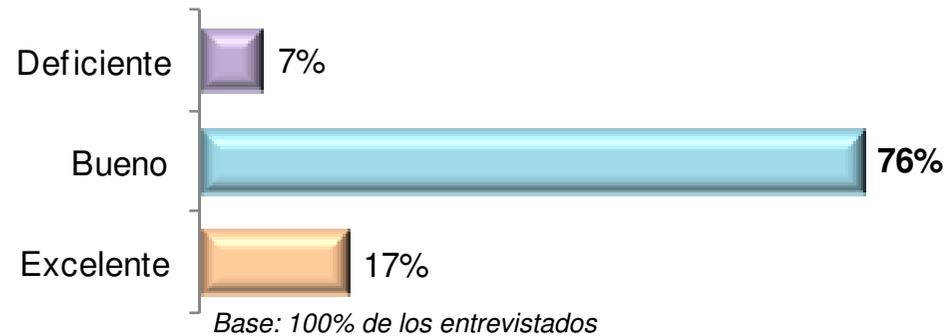
Bueno el aspecto de los edificios del centro de la ciudad, manifestó 77%, 19.5% especificó que muy bueno, pero 3.5% no opinaron lo mismo, al dar la calificación de deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

o) Organización de la ciudad en términos generales

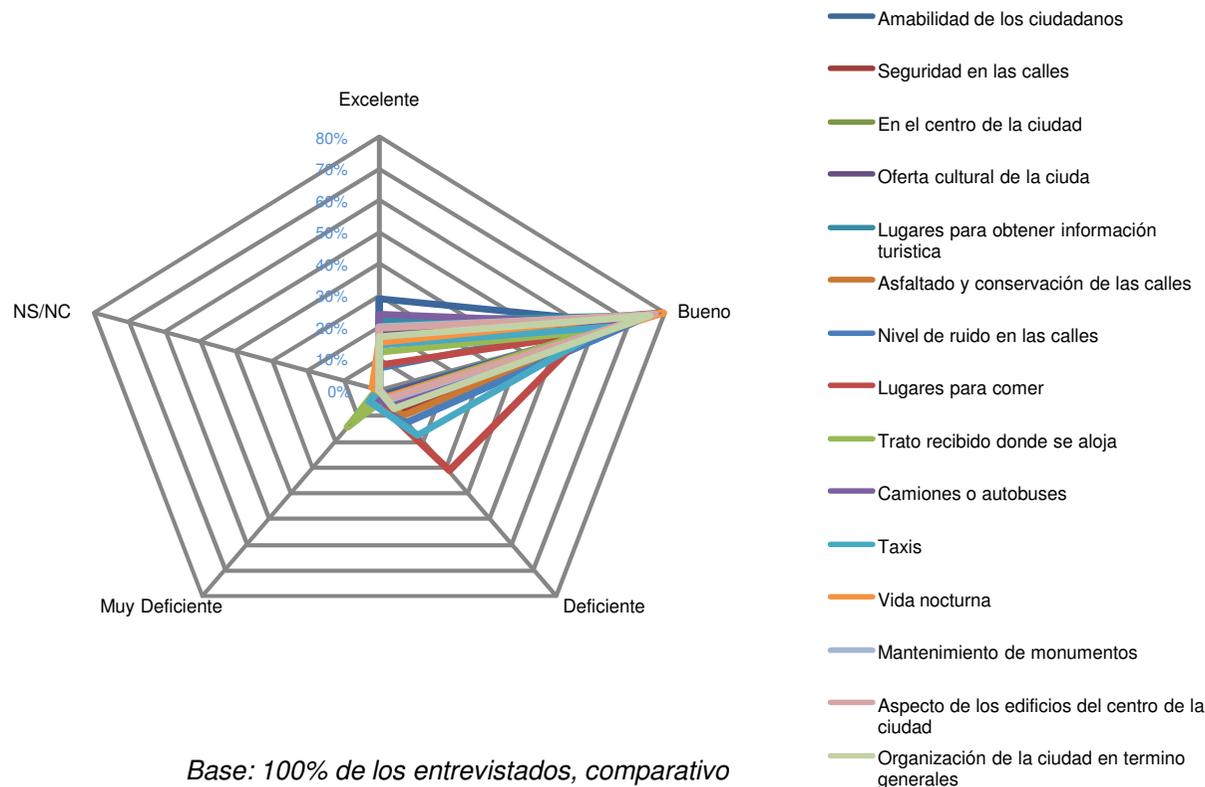
| Organización | %          |
|--------------|------------|
| Excelente    | 17%        |
| Bueno        | <b>76%</b> |
| Deficiente   | 7%         |



La ciudad tiene buena organización, así expresaron 76%, para 17% es muy buena, sin embargo 7% opinó que es deficiente.

## Evaluación de la Dependencia

13. Ahora voy a leerle una breve lista de aspectos de la ciudad donde ahora esta vacacionando, podría usted valorarlos de muy deficiente, deficiente, bueno o excelente?

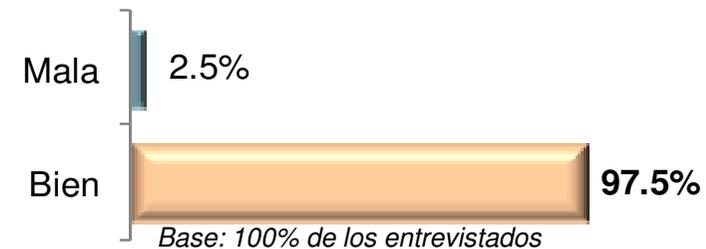


La gran mayoría de los aspectos evaluados proyectaron un comportamiento positivo, el aspecto de desarrollo mayores resultados negativos fueron lugares para comer.

## Evaluación de la Dependencia

14. ¿Considera usted que la promoción que hace Jalisco en los demás estados de la república, informan bien o mal lo que usted va a encontrar aquí?

| Promoción | %            |
|-----------|--------------|
| Bien      | <b>97.5%</b> |
| Mala      | 2.5%         |



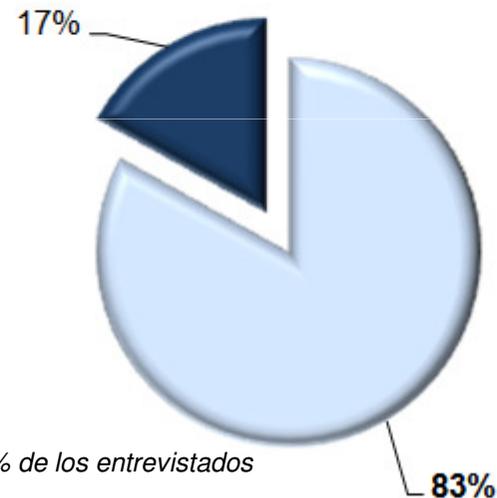
La información en la promoción que hace Jalisco en otros estados de la República está bien 97.5% pero para 2.5% dice ser mala.

## Evaluación de la Dependencia

15. ¿Ha visto o escuchado usted en los últimos 12 meses alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado, en Radio, TV, prensa o internet que le haya llamado la atención como para pensar en venir a Visitar Guadalajara, Puerto Vallarta o algún otro lugar de Jalisco?

a) Televisión

| Televisión | %          |
|------------|------------|
| Sí         | <b>83%</b> |
| No         | 17%        |



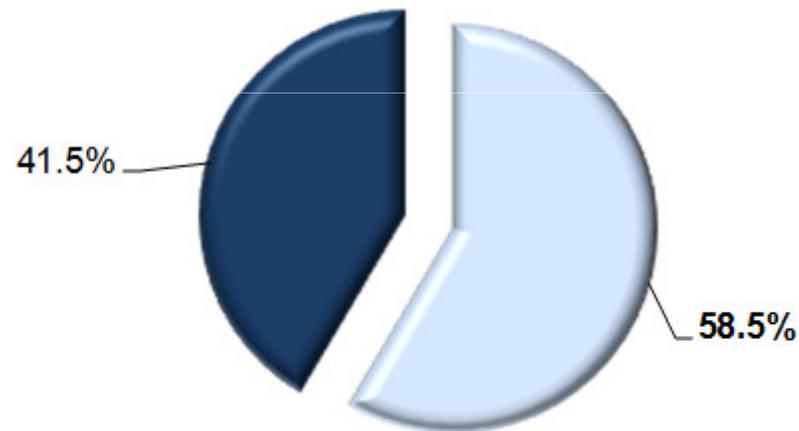
83% ha visto o escuchado información de interés turístico sobre Jalisco que le llamó la atención, 17% manifestó que no.

## Evaluación de la Dependencia

15. ¿Ha visto o escuchado usted en los últimos 12 meses alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado, en Radio, TV, prensa o internet que le haya llamado la atención como para pensar en venir a Visitar Guadalajara, Puerto Vallarta o algún otro lugar de Jalisco?

b)Radio

| Radio | %            |
|-------|--------------|
| Sí    | <b>58.5%</b> |
| No    | 41.5%        |



Base: 100% de los entrevistados

En la radio 58.5% escucharon alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le llamó la atención, 41.5% no escuchó nada de interés.

## Evaluación de la Dependencia

15. ¿Ha visto o escuchado usted en los últimos 12 meses alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado, en Radio, TV, prensa o internet que le haya llamado la atención como para pensar en venir a Visitar Guadalajara, Puerto Vallarta o algún otro lugar de Jalisco?

c) Prensa

| Prensa | %   |
|--------|-----|
| Sí     | 27% |
| No     | 73% |



Base: 100% de los entrevistados

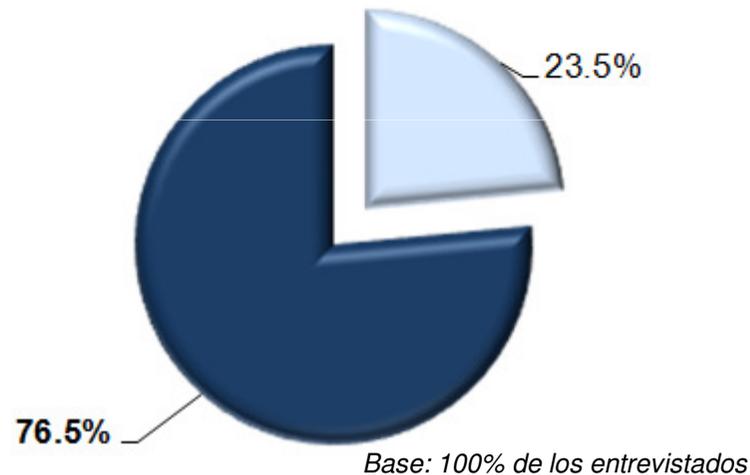
73% señaló que en la prensa no ha visto alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado o llamado la atención, sin embargo 27% manifestó que sí.

## Evaluación de la Dependencia

15. ¿Ha visto o escuchado usted en los últimos 12 meses alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado, en Radio, TV, prensa o internet que le haya llamado la atención como para pensar en venir a Visitar Guadalajara, Puerto Vallarta o algún otro lugar de Jalisco?

d) Internet

| Internet | %            |
|----------|--------------|
| Sí       | 23.5%        |
| No       | <b>76.5%</b> |

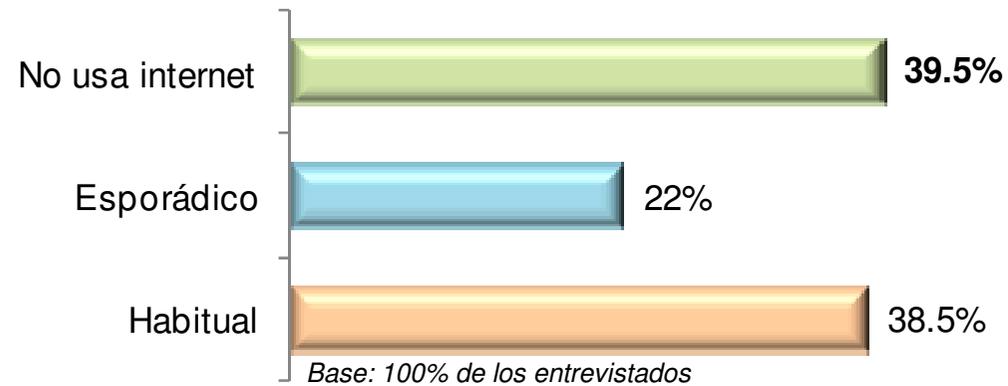


En Internet 76.5% no ha visto alguna información de interés turístico sobre Jalisco que le haya gustado o llamado la atención, pero 23.5% expresó que sí ha visto.

## Evaluación de la Dependencia

16. ¿Es usted usuario habitual de Internet?

| Usuario         | %          |
|-----------------|------------|
| Habitual        | 38.5%      |
| Esporádico      | <b>22%</b> |
| No usa internet | 39.5%      |

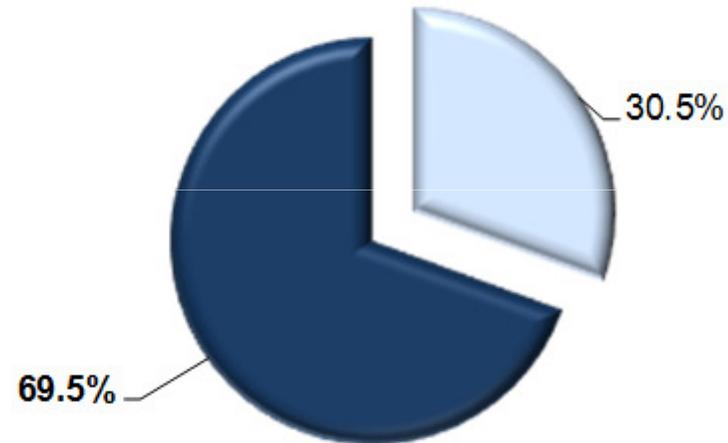


38.5% es un usuario habitual de Internet, 22% es esporádico pero 39.5% indicó que no usa Internet.

## Evaluación de la Dependencia

17. ¿ Antes de realizar su viaje, visitó usted alguna página de internet que tuviera información de esta ciudad donde esta vacacionando. ?

| Páginas | %            |
|---------|--------------|
| Sí      | 30.5%        |
| No      | <b>69.5%</b> |



Base: 100% de los entrevistados

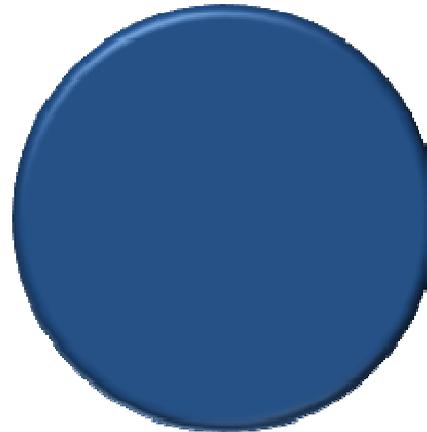
69.5% manifestó no haber visitado alguna página de internet que tuviera información de esta ciudad, sin embargo 30.5% dijo si haber visitado alguna página.

## Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Turismo del Edo. De Jalisco?

| Usuario | %    |
|---------|------|
| Sí      | 100% |
| No      | 0.0% |

100%



Base: 100% de los entrevistados

100% de los entrevistados es usuario de algún servicio o trámite que presta la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco.

## Datos generales y sociodemográficos

- Género

| Género    | %          |
|-----------|------------|
| Masculino | <b>56%</b> |
| Femenino  | <b>44%</b> |



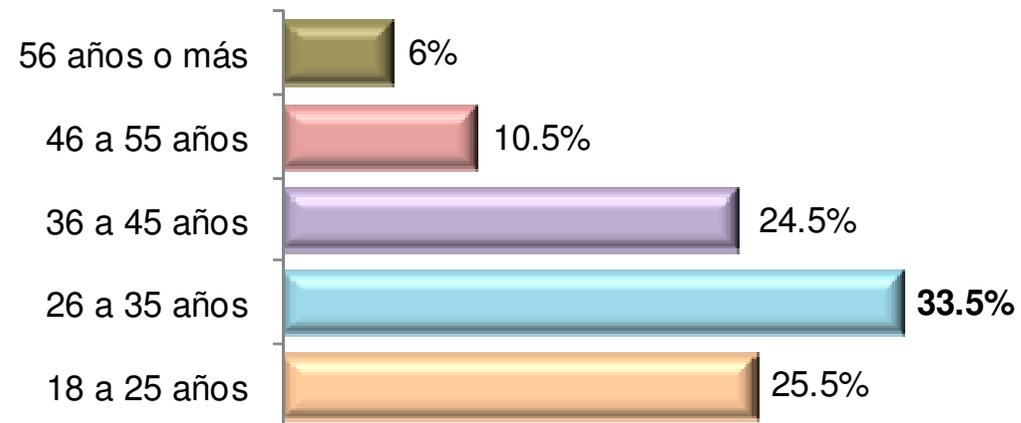
Base: 100% de los entrevistados

De los entrevistados 56% son hombres y 44% mujeres.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Edades

| Edades        | %            |
|---------------|--------------|
| 18 a 25 años  | 25.5%        |
| 26 a 35 años  | <b>33.5%</b> |
| 36 a 45 años  | 24.5%        |
| 46 a 55 años  | 10.5%        |
| 56 años o más | 6%           |



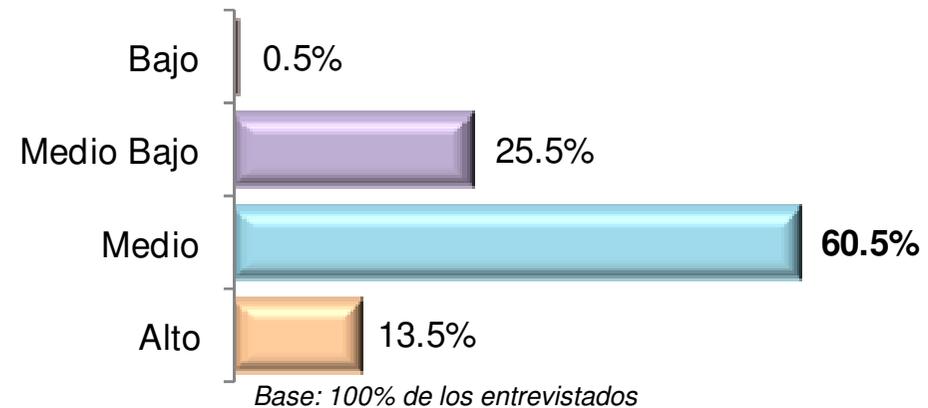
Base: 100% de los entrevistados

33.5% de los entrevistados tiene entre 26 y 35 años de edad, 25.5% de 18 a 25 años, 24.5% de 36 a 45 años, 10.5% de 46 a 55 años, 6% es mayor de 56 años.

## Datos generales y sociodemográficos

- Nivel Socioeconómico

| Nivel Socioeconómico | %            |
|----------------------|--------------|
| Alto                 | 13.5%        |
| Medio                | <b>60.5%</b> |
| Medio Bajo           | 25.5%        |
| Bajo                 | 0.5%         |

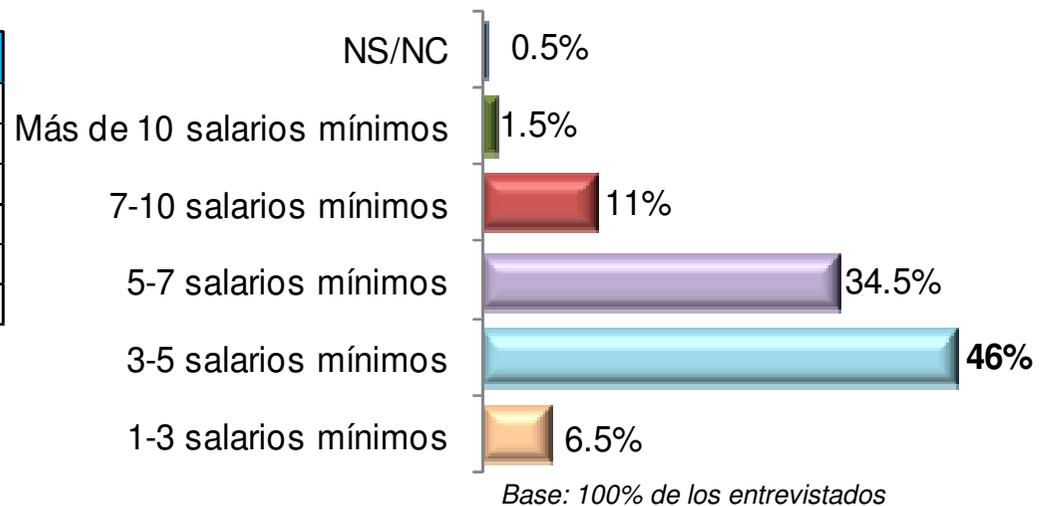


60.5% pertenece al nivel medio, seguido de 25.5% que son de nivel medio bajo, 13.5% al nivel alto y los demás, 0.5%, al nivel bajo.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Ingresos

| Ingresos                   | %          |
|----------------------------|------------|
| 1-3 salarios mínimos       | 6.5%       |
| 3-5 salarios mínimos       | <b>46%</b> |
| 5-7 salarios mínimos       | 34.5%      |
| 7-10 salarios mínimos      | 11%        |
| Más de 10 salarios mínimos | 1.5%       |
| NS/NC                      | 0.5%       |



46% de los entrevistados percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 34.5% un ingreso de 5 a 7 salarios, 11% percibe de 7 a 10, 6.5% obtiene de 1 a 3 salarios y sólo 1.5% alcanza más de 10 salarios mínimos.

## 1.7 Conclusiones Secretaría de Turismo

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

### **Satisfacción y servicio a usuarios**

El 93.5% de los entrevistados evalúa como bueno y excelente el trabajo de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco y 95.5% opina que el servicio que brinda esta dependencia es excelente y bueno también. Cabe mencionar que los entrevistados están de acuerdo con el trato recibido en el destino por la secretaría, quizá porque los turistas tienen un contacto directo mínimo con la dependencia .

El 95% de los entrevistados evaluó la calidad de los servicios / programas que ofrece al viajero la secretaría como bueno o muy buenos.

### **Evaluación de la dependencia**

El 43% de los entrevistados sabe que los Juegos Panamericanos de 2011 se realizarán en la ciudad de Guadalajara; es probable que según se aproxime la fecha del evento, el número de personas que conocen sobre éste aumente considerablemente.

Sobre los visitantes, determinamos que 65% son turistas de otros estados y 35% pertenecen al estado de Jalisco. El número de turistas interestatales es considerable, pero puede existir áreas de mejora en ese rubro.

El medio de transporte que más utilizan los entrevistados para llegar al destino turístico -en Guadalajara y Puerto Vallarta- se concentra, en su mayor parte, en camión / autobús, Es importante señalar que de ambos destinos Puerto Vallarta recibe en avión a un mayor porcentaje de turistas respecto de Guadalajara y que ambas ciudades reciben un número similar de turistas vía terrestre ( auto propio). Es probable, por otra parte, que se deba al tipo de turismo que va a cada destino y las distancias que se deban recorrer desde ciudad de la origen.

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

El 84% de los entrevistados que visitó Puerto Vallarta mencionó que es la primera vez que visitan este puerto, mientras que 62.2% que visitó Guadalajara ya habían visitado este destino. Esto quizá se deba al tipo de destino que se visita, pues son totalmente diferentes (puerto / ciudad).

El 96.5% de los encuestados opina que encontró mejor de lo que esperaba el destino turístico que visitó y una mínima parte opinó lo contrario.

El 94% de los entrevistados mencionó que visitó cierto destino turístico por recomendación de algún amigo o familiar.

De los turistas encuestados, 78.5% comentó que ha visitado otros destinos turísticos, aparte de Guadalajara o Puerto Vallarta.

En el rubro de alojamiento de los turistas entrevistados, 64% lo hace en hotel / motel y el siguiente aspecto significativo es alojarse en casa de amigos o familiares, con 20.5%.

Tomando como base los datos de los encuestados que comentaron que se alojan en hotel / motel, 64% reservó por agencia de viajes y 20.5% por internet.

La mayoría de los entrevistados opina que en el destino turístico que visita son justos en los precios que ofrecen.

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

| <b>Evaluación de algunos aspectos de la ciudad en la que vacaciona</b> |              |
|--|--------------|
| <i>(Suma de buena y muy buena)</i>                                     |              |
| Amabilidad de los ciudadanos   | 98.0%        |
| Seguridad de las calles  | 90.5%        |
| El centro de la ciudad   | 96.5%        |
| Oferta cultural de la ciudad   | 97.0%        |
| Lugares para obtener información turística                             | 97.5%        |
| Asfaltado y conservación de las calles                                 | 89.0%        |
| Nivel de ruido en las calles (contaminación acústica)                  | 83.0%        |
| Lugares para comer   | 65.5%        |
| Trato recibido donde se aloja  | 72.0%        |
| Camiones y autobuses   | 91.5%        |
| Taxis  | 78.0%        |
| Vida nocturna  | 94.5%        |
| Mantenimiento de monumentos  | 96.0%        |
| Aspectos de los edificios del centro de la ciudad                      | 96.5%        |
| Organización de la ciudad en términos generales                        | 93.0%        |
| <b>Promedio general</b>  | <b>89.2%</b> |

El 89.2% es el promedio general de algunos aspectos evaluados de la ciudad donde vacaciona (suma de buena y muy buena); el punto evaluado con la calificación más baja son los lugares para comer. Esto puede deberse a que no hay un número adecuado de restaurantes de acuerdo con el tipo de turismo que visita la ciudad. El siguiente punto menos favorecido es el trato recibido donde se aloja, quizá por la falta de programas de capacitación en relación con el trato a turistas.

El punto mejor evaluado es la amabilidad de los ciudadanos; esto posiblemente se deba a la calidez de los habitantes del destino visitado. También lugares para obtener información turística salió bien calificada con un 97.5%, acaso porque la ciudad se preocupa de que el turismo esté bien informado. El promedio general nos indica que la evaluación de los aspectos de la ciudad es altamente aprobatoria.

## Conclusiones, Secretaría de Turismo

La promoción que hace Jalisco en los demás estados de la república fue evaluada por los entrevistados con 97.5% de manera buena, el medio con mayor impacto acerca de si ha visto o escuchado información de interés turístico del estado de Jalisco fueron televisión y prensa con 83% y radio con 58.5%; esto posiblemente se deba a que estos dos medios son los de más uso común en los entrevistados.

## 1.8 Recomendaciones Secretaría de Turismo

## Recomendaciones, Secretaría de Turismo

Considerando los aspectos más importantes del presente estudio, realizamos las siguientes recomendaciones sobre el trabajo de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco:

- Es importante que la secretaría informe a los turistas sobre los lugares de interés de las principales plazas turísticas del estado. Esta información debe ser distribuida en los puntos de afluencia más visitados por los visitantes en el estado, como terminal de transportes terrestres y aéreas.
- Los entrevistados evalúan de manera negativa los lugares para comer, siendo esta calificación producto de la desinformación que experimentan al llegar al destino y muy posiblemente porque los usuarios no encuentran opciones acordes a su presupuesto y estilo de vida, mismos que pueden variar, según el perfil del turista.
- Se recomienda crear módulos permanentes de información turística de la propia secretaría para orientar a los visitantes y que éstos no sean objeto de abusos por parte de hoteles, restaurantes o prestadores de servicios en la región. Lo anterior ayudará a mejorar la experiencia de los visitantes en el estado.
- Distribuir material impreso de manera mensual con las principales actividades turísticas en el estado, con la finalidad de que los visitantes logren una experiencia placentera en su visita por el estado.
- Realizar una campaña turística enfocada al turismo interestatal para buscar que el porcentaje de visitantes del propio estado sea mayor y más frecuente; esto generará beneficios al sector, principalmente en las pequeñas localidades turísticas del estado.

## Recomendaciones, Secretaría de Turismo

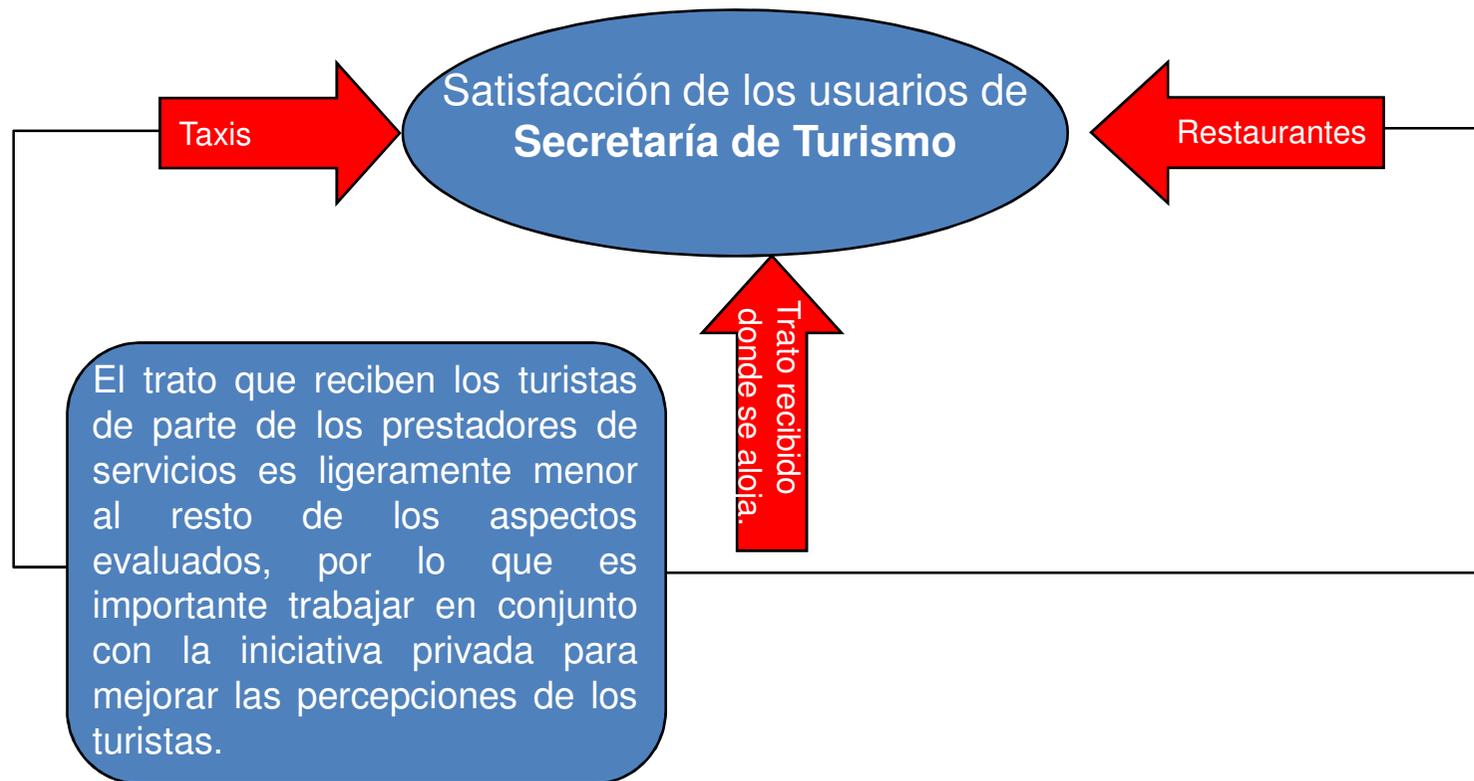
- La implementación de políticas públicas en materia ambiental es un factor importante, debido a que buena parte de los entrevistados considera el nivel de ruido como uno de los aspectos con más calificaciones negativas.
- La conservación y mantenimiento de las principales vialidades de los centros turísticos es fundamental, pues son la primera imagen que se lleva el turista. Es recomendable contar con un plan de conservación y mantenimiento de zonas turísticas para lograr mantener la buena imagen de los destinos en el estado.
- El aspecto de los taxis en el estado resultó también uno de los pocos aspectos que requieren mejorar su imagen en el estado. Es conveniente realizar los siguientes puntos, toda vez que las políticas públicas y sindicales lo permitan:
  - Realizar un plan tarifario único por cada una de la plazas con la finalidad de evitar abusos por el gremio.
  - Integrar a las unidades de taxi un número telefónico visible y gratuito de quejas y abusos. La atención debe ser rápida y eficiente en el manejo de la información.
  - Apoyar a los sindicatos / propietarios de taxis en la adquisición de nuevos equipos de transporte, radiocomunicación y logística que ayuden a un mejor desempeño del servicio.
  - De ser posible, se puede crear una línea de taxis turísticos con servicio de primer nivel, que incluya aire acondicionado obligatorio, choferes bilingües y precios competitivos regulados.
  - Realizar planes de capacitación para los transportistas para mejorar el trato a los turistas y, por ende, su satisfacción.

## Recomendaciones, Secretaría de Turismo

- Sobre el trato recibido de parte de los hoteles y lugares de alojamiento de turistas, también recibió una considerable disminución en las calificaciones positivas. La secretaría puede combatir dichas percepciones de la siguiente forma:
  - Diseñar, promover y ejecutar, junto con la iniciativa privada, cursos de entrenamiento del personal y capacitación sobre el trato a turistas.
  - Crear material impreso dirigido a los empleados del sector con el objeto de crear conciencia de la importancia de este sector y crear más conciencia en el trato a turistas.
  - Establecer estándares de calidad y certificación en el servicio a turistas, aplicables a los establecimientos del sector para inducirlos a las capacitaciones y cursos que llegue a impartir la secretaria.

## Recomendaciones, Secretaría de Turismo

### Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



## 1.9 Anexos

