



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



Jalisco

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Evaluación, Secretaría de Desarrollo Rural..... | 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 Rural | 11 |
| 1.7 Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Rural..... | 41 |
| 1.8 Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Rural..... | 44 |
| 1.9 Anexos..... | 47 |



Secretaría de Desarrollo Rural
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

1.1 Introducción

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

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

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

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

1.1 Introducción

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

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

1.2 Objetivos

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

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

1.3 Metodología

| Vitrina Mercadológica | |
|---|---|
| Población | Hombres y mujeres |
| 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 Rural del Estado de Jalisco |
| Lugar de aplicación | Oficinas de la propia dependencia. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tlajomulco de Zúñiga |
| 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 $\pm 5\%$ 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

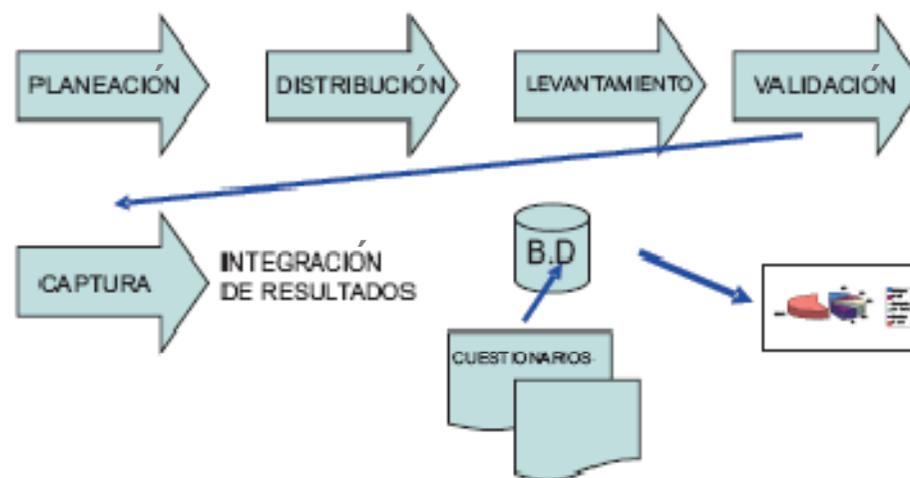
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Rural

Ranking Usuarios directos

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

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

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

| Lugar | Dependencia | Promedio |
|-------|--------------------------------|----------|
| 6 | Secretaría de Desarrollo Rural | 3.6 |

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

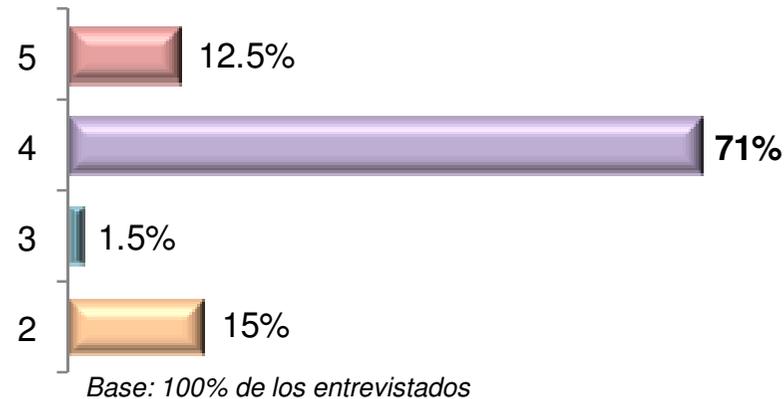
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.

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

Satisfacción y servicio a usuarios

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

| Evaluación | % |
|-----------------|------------|
| 2 | 15% |
| 3 | 1.5% |
| 4 | 71% |
| 5 | 12.5% |
| Promedio | |
| 3.81 | |
| Kurtosis | |
| 0.820 | |



Al evaluarse el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco, 83.5% lo consideró excelente o bueno (4 y 5), 15% lo evaluó como malo o pésimo (2). Sólo 1.5% como regular. El coeficiente de Kurtosis indica que los datos se concentran ligeramente alrededor del promedio dado que 71% de los entrevistados evaluó con 4 (bueno) el trabajo de la dependencia.

Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Rural 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 | 7.1% | 13.5% | 20% | 13% | 18.2% |
| 3 | 0% | 2.7% | 2% | 1.3% | 0% |
| 4 | 78.6% | 67.6% | 66% | 72.7% | 77.3% |
| 5 Excelente | 14.3% | 16.2% | 12% | 13% | 4.5% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

*Base: Cruce con variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco? Con Edad
100% de los entrevistados*

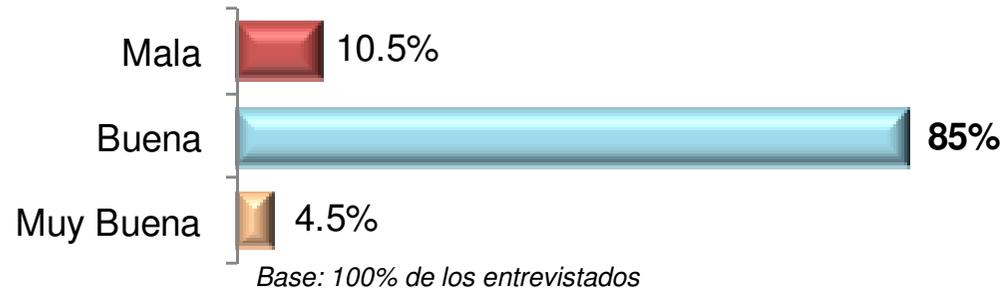
Los entrevistados de menor edad obtuvieron un comportamiento en la evaluaciones más positivo al evaluar solo el 7.1% como malo el trabajo de la dependencia. Los usuarios de 36 años a más, junto con los jóvenes de 18 a 25 años resultaron ser los grupos de edad más optimistas al evaluar mejor a la dependencia.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

a) Calidad de los servicios / programas:

| Calificación | % |
|--------------|------------|
| Muy Buena | 4.5% |
| Buena | 85% |
| Mala | 10.5% |



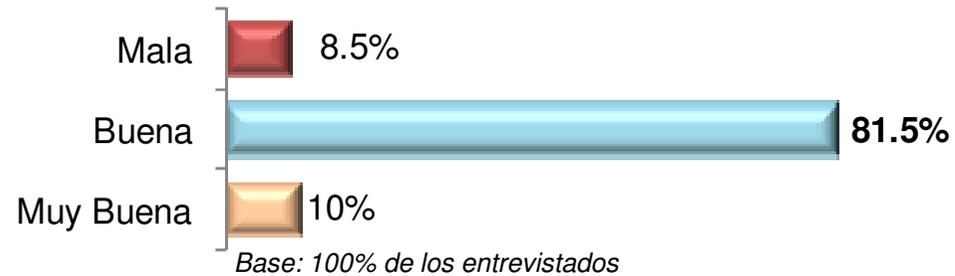
La calificación en cuanto a la calidad de los servicios/programas otorgados por la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco se evaluó como buena con 85%, muy buena con 4.5% y mala con un 10.5%.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

b) Amabilidad y trato del personal:

| Calificación | % |
|--------------|--------------|
| Muy Buena | 10% |
| Buena | 81.5% |
| Mala | 8.5% |



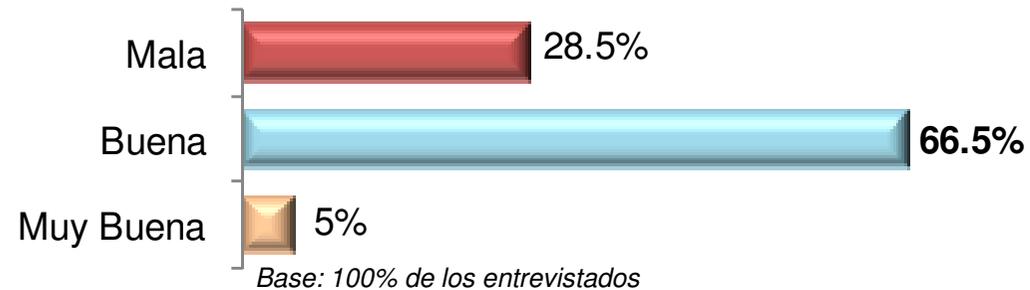
81.5% encuentra la amabilidad y trato del personal, por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco, buena. 10% la considera muy buena. Sólo 8.5% tiene una mala percepción.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

c) Rapidez en atención a usuarios:

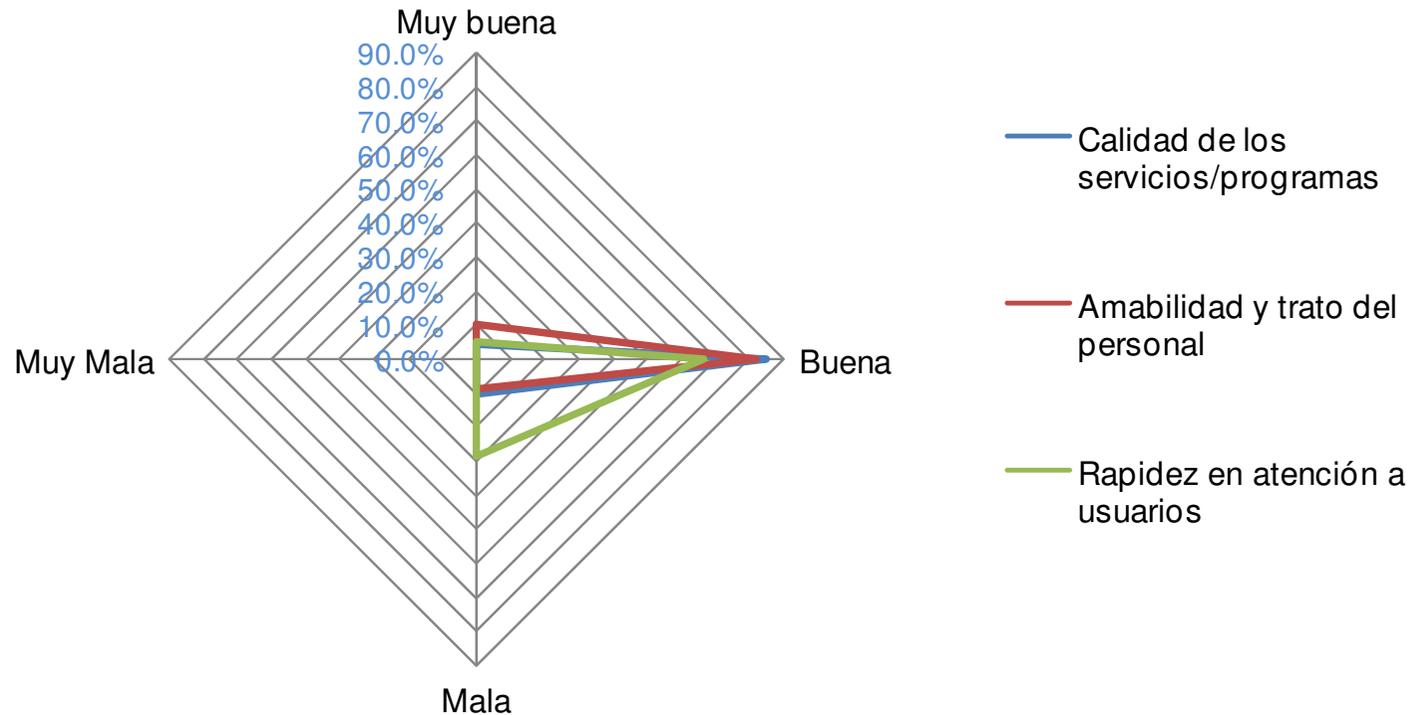
| Calificación | % |
|--------------|--------------|
| Muy Buena | 5% |
| Buena | 66.5% |
| Mala | 28.5% |



66.5% consideró que es rápida la atención hacia los usuarios del servicio proporcionado por la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco. 5% consideran que es muy buena. Para la tercera parte la atención es lenta (28.5%).

Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le dá a la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?



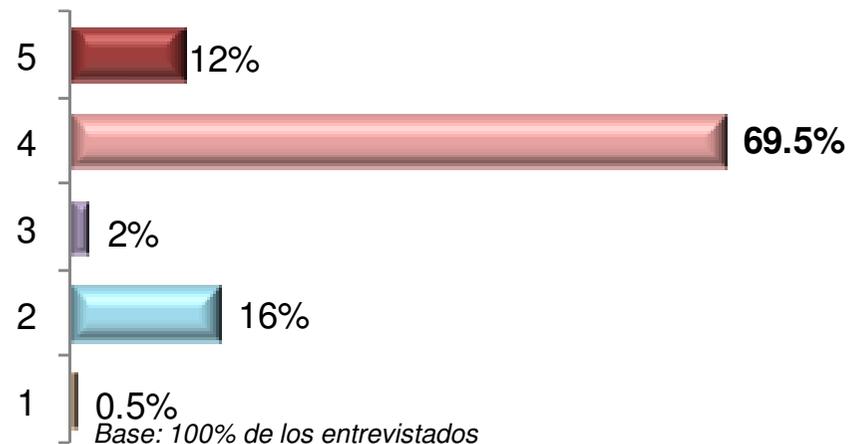
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados.

La rapidez fue el aspecto peor evaluado por lo usuarios de la dependencia, la amabilidad y la calidad desarrollaron una tendencia similar y mayormente positiva.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

| Evaluación | % |
|-----------------|--------------|
| 1 | 0.5% |
| 2 | 16% |
| 3 | 2% |
| 4 | 69.5% |
| 5 | 12% |
| Promedio | |
| 3.77 | |
| Kurtosis | |
| 0.646 | |



69.5% se siente satisfecho con el servicio brindado por la Secretaria de Desarrollo Rural, 12% se siente muy satisfecho. Para 16% el servicio brindado es malo, y para 0.5% es pésimo. El 2% restante se considera regularmente satisfecho. La Kurtosis proyecta que los datos de la percepción de los entrevistados se concentran ligeramente alrededor del promedio, esto sugiere percepciones en su mayoría similares entre la muestra entrevistada.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Es la primera vez que viene usted a la Secretaria de Desarrollo Rural o ya había venido con anterioridad?

| ¿Primera vez? | % |
|---------------|------------|
| Sí | 67% |
| No | 33% |



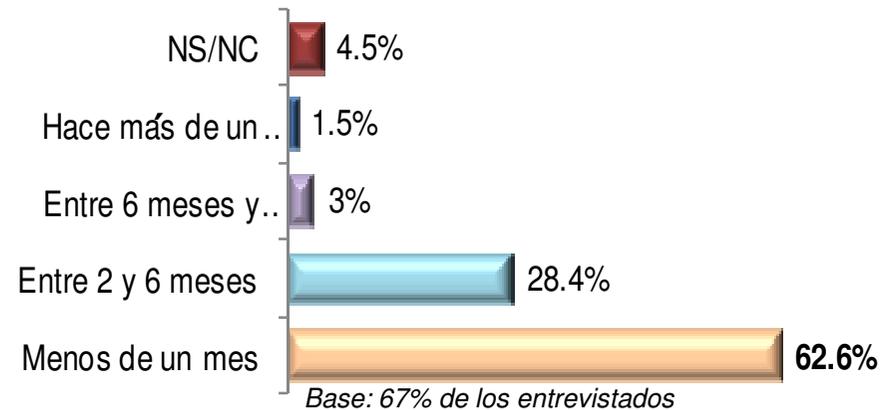
Base: 100% de los entrevistados

67% de los entrevistados es la primera vez que asiste a la Secretaria de Desarrollo Rural. 33% ya asistido anteriormente.

Evaluación de la dependencia

2. Usted que ha venido más de una vez, ¿Hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?

| Tiempo | % |
|------------------------|--------------|
| Menos de un mes | 62.6% |
| Entre 2 y 6 meses | 28.4% |
| Entre 6 meses y un año | 3% |
| Hace más de un año | 1.5% |
| NS/NC | 4.5% |

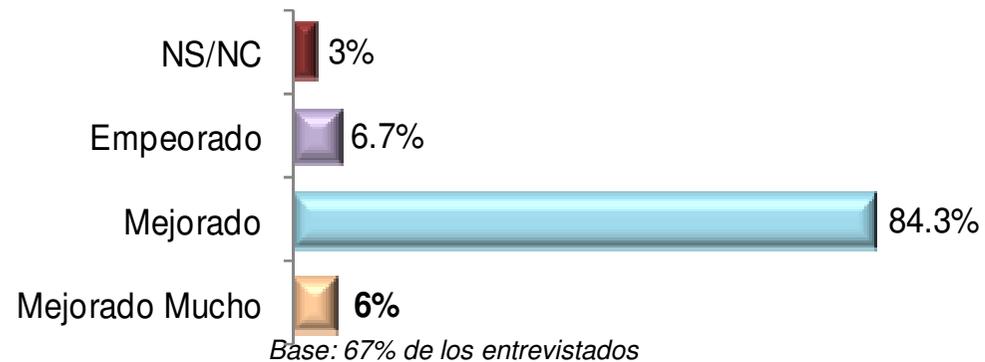


De los entrevistados que han asistido con anterioridad a la Secretaría de Desarrollo Rural , 62.6% tiene menos de un mes que asistió, 28.4% tiene entre 2 y 6 meses,3% tiene entre 6 meses y un año, sólo 1.5% tenía más de un año que no asistía.

Evaluación de la dependencia

3. De la última vez que vino a la Secretaría de Desarrollo Rural, comparada con la de hoy, considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?

| Mejorado ó Empeorado | % |
|----------------------|-------|
| Mejorado Mucho | 6% |
| Mejorado | 84.3% |
| Empeorado | 6.7% |
| NS/NC | 3% |



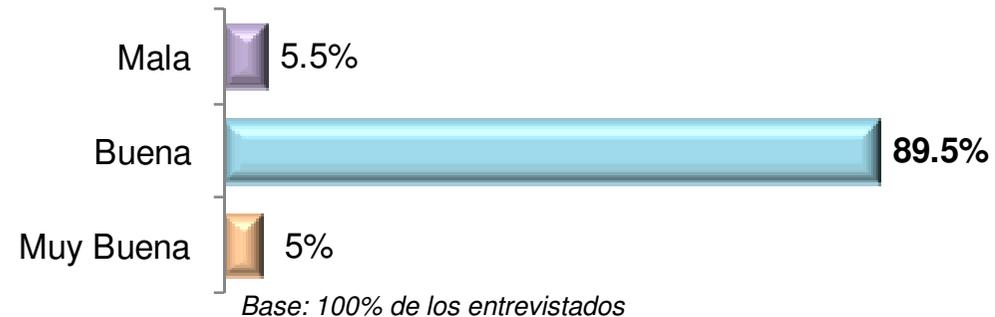
Los entrevistados que han asistido con anterioridad a la Secretaría de Desarrollo Rural y que percibieron una notable mejoría en su última visita, suman 84.3%. Para 6% mejoró mucho. Sólo 6.7% considera que su visita ha empeorado.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

a) Calidad de las instalaciones

| Evaluación | % |
|------------|--------------|
| Muy Buena | 5% |
| Buena | 89.5% |
| Mala | 5.5% |



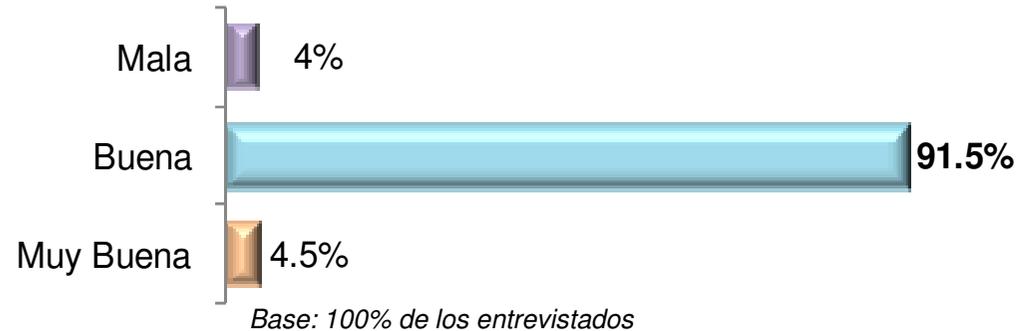
Las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo Rural son buenas, según 89.5% y muy buenas para 5%. 5.5% encontró las instalaciones en mal estado.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaria de Desarrollo Rural:

b) Preparación de las personas que le atienden

| Evaluación | % |
|------------|--------------|
| Muy Buena | 4.5% |
| Buena | 91.5% |
| Mala | 4% |



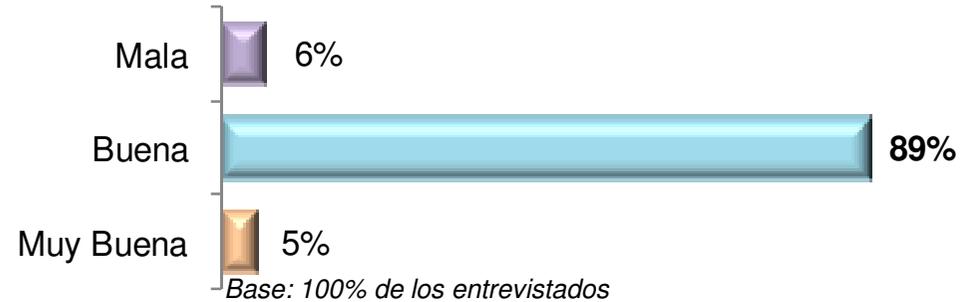
91.5% consideró buena la preparación del personal que atiende en la Secretaria de Desarrollo Rural , 4.5% la evaluó como muy buena. Sólo para 4% esta fue mala.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

c) Amabilidad de los funcionarios

| Evaluación | % |
|------------|------------|
| Muy Buena | 5% |
| Buena | 89% |
| Mala | 6% |



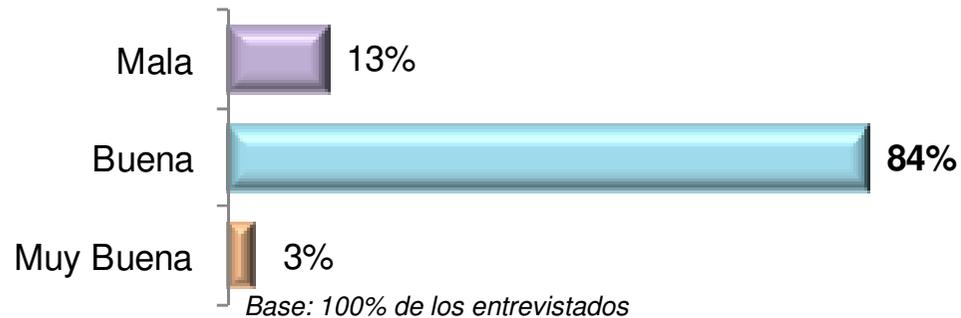
La amabilidad por parte de los funcionarios de la Secretaría de Desarrollo Rural, es buena, según 89% de los entrevistados, se considera muy buena por 5%, y sólo 6% lo percibe como malo.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaria de Desarrollo Rural:

d) Claridad en la explicación de los trámites

| Evaluación | % |
|------------|------------|
| Muy Buena | 3% |
| Buena | 84% |
| Mala | 13% |



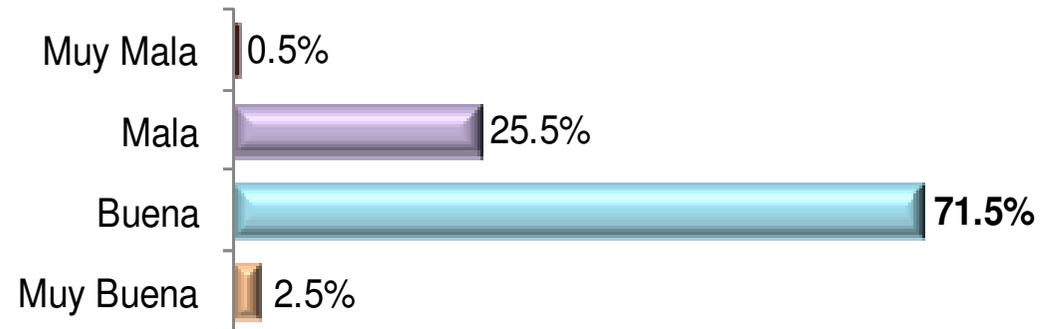
La claridad en la explicación para realizar trámites en la Secretaria de Desarrollo Rural es buena, según 84% y muy buena para 3%. De manera contraria, 13% consideró que no existe claridad en dichos trámites.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaria de Desarrollo Rural:

e) Tiempo de espera para ser atendido en los trámites

| Evaluación | % |
|------------|--------------|
| Muy Buena | 2.5% |
| Buena | 71.5% |
| Mala | 25.5% |
| Muy Mala | 0.5% |



Base: 100% de los entrevistados

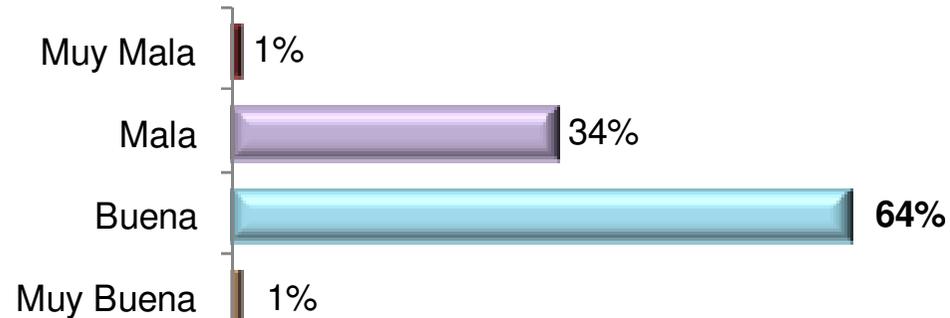
Con respecto al tiempo de espera al realizar trámites en la Secretaria de Desarrollo Rural es bueno, con 71.5%, y muy bueno con 2.5%. Para 30% de los entrevistados, si es mucho el tiempo de espera.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:

f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite

| Evaluación | % |
|------------|------------|
| Muy Buena | 1% |
| Buena | 64% |
| Mala | 34% |
| Muy Mala | 1% |



Base: 100% de los entrevistados

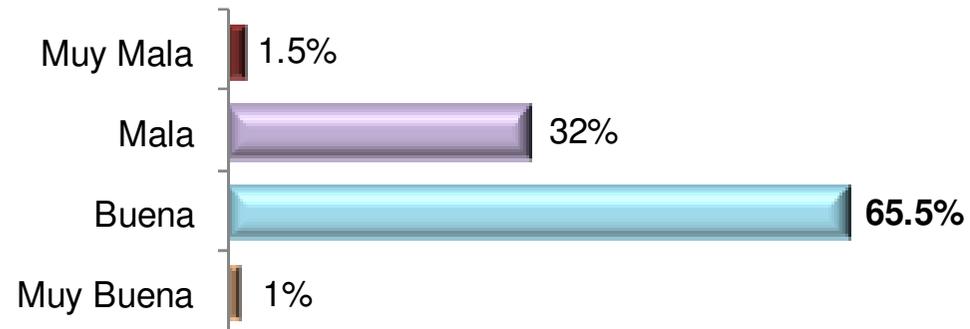
64% evalúa como buena la agilidad y rapidez para realizar trámites en la Secretaría de Desarrollo Rural, 1% mejora la evaluación al considerarla muy buena. Sin embargo, 34% no está de acuerdo con esto al considerar mal los tiempos y la agilidad de la secretaría, el resto, 1%, los califica como pésimos.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaria de Desarrollo Rural:

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí

| Evaluación | % |
|------------|--------------|
| Muy Buena | 1% |
| Buena | 65.5% |
| Mala | 32% |
| Muy Mala | 1.5% |

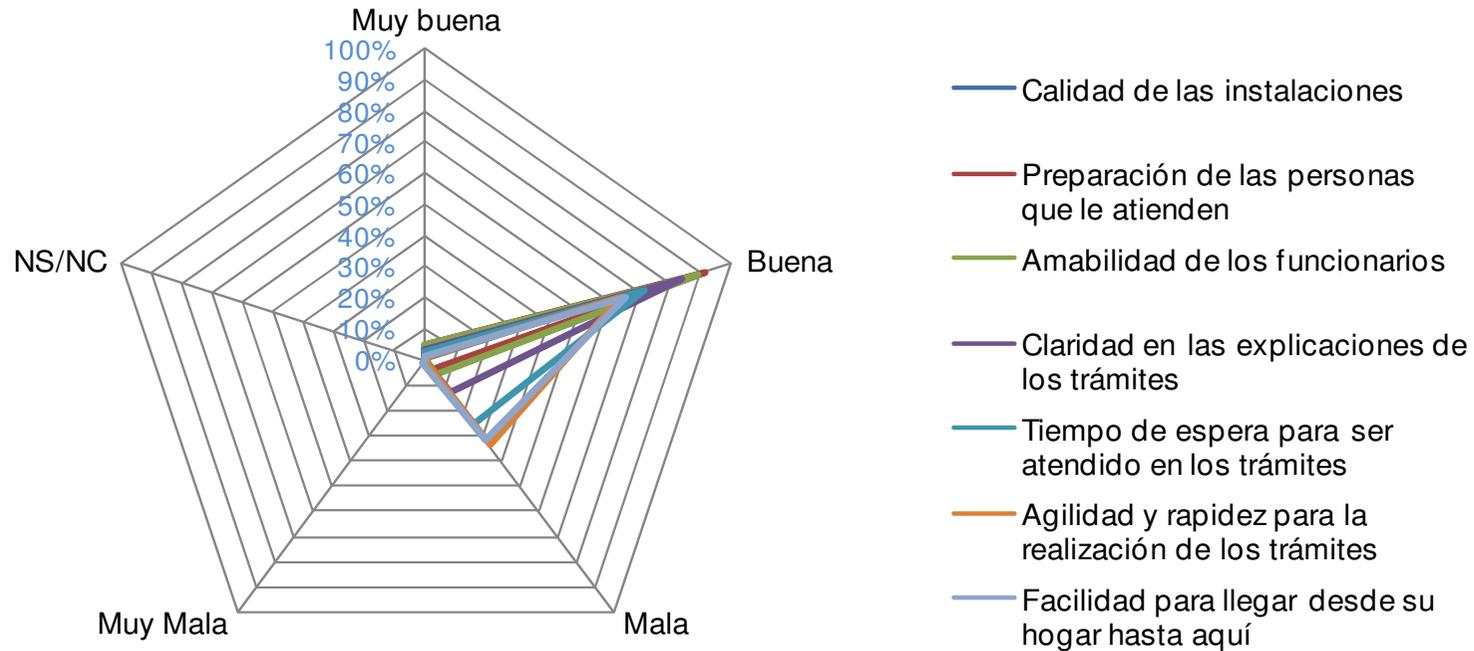


Base: 100% de los entrevistados

Al evaluar la facilidad para llegar a la Secretaria de Desarrollo Rural, desde el hogar del entrevistado, 65.5% considera que es fácil llegar, 1% considera que es muy fácil llegar. A 33.5% le parece difícil o muy difícil el llegar al lugar.

Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy bien, bien, Mal o Muy mal las siguientes características de esta Secretaría de Desarrollo Rural:



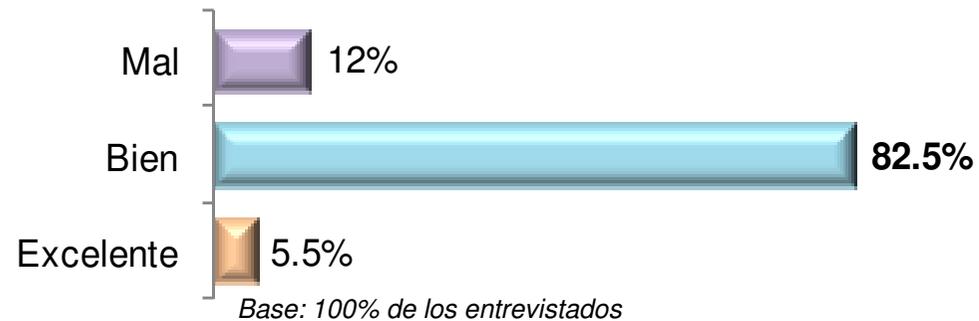
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

El comportamiento de las evaluaciones se mueve entre la escala de bueno y malo, siendo la agilidad y rapidez para realizar los trámites y la facilidad para llegar a la dependencia los aspectos con más tendencia negativa.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal ó Muy mal como percibe usted la organización en términos generales de la Secretaria de Desarrollo Rural:

| Evaluación | % |
|------------|--------------|
| Excelente | 5.5% |
| Bien | 82.5% |
| Mal | 12% |

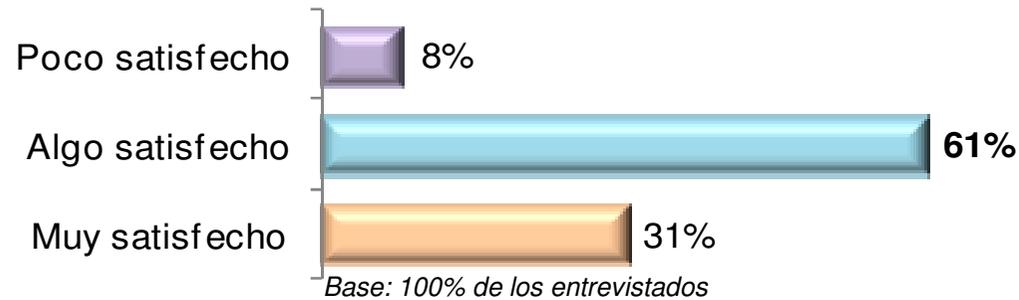


82.5% evalúa como buena la organización de la Secretaria de Desarrollo Rural, para 5.5% es excelente. Sólo un 12% considera que existe una mala organización.

Evaluación de la dependencia

6.- ¿Qué tan satisfecho se va usted de la Secretaría de Desarrollo Rural respecto a la atención recibida: Muy satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho, o nada satisfecho?

| Satisfacción | % |
|-----------------|------------|
| Muy satisfecho | 31% |
| Algo satisfecho | 61% |
| Poco satisfecho | 8% |

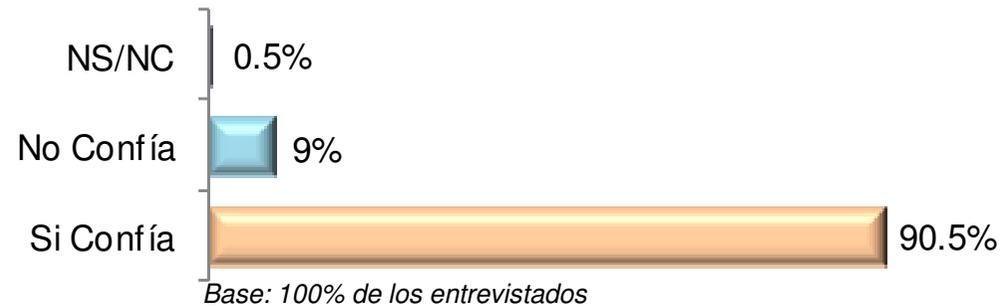


61% de los entrevistados se fueron algo satisfecho por la atención recibida en la Secretaría de Desarrollo Rural, 31% se van muy satisfechos. Quienes se fueron poco satisfechos o nada satisfechos alcanzaron un 8%.

Evaluación de la dependencia

Mayormente, ¿confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?

| Confianza | % |
|-----------|--------------|
| Sí Confía | 90.5% |
| No Confía | 9% |
| NS/NC | 0.5% |



90.5% confía en el personal y funcionarios que le atendieron en la Secretaría de Desarrollo Rural, sólo un 9 mostraron desconfianza.

Evaluación de la dependencia

Mayormente, ¿confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?

| Confía | Masculino | Femenino |
|--------------|-------------|-------------|
| Sí | 89% | 94.5% |
| No | 10.3% | 5.5% |
| NS/NC | 0.7% | 0% |
| Total | 100% | 100% |

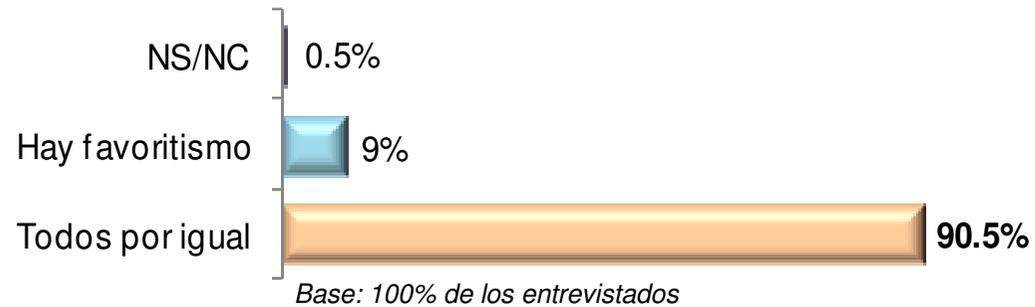
Base: Cruce de variable ¿Confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo? Con Sexo 100% de los entrevistados

Observando los resultados del estudio por género del entrevistado, se puede notar que los hombres desarrollan mayor desconfianza que las mujeres con respecto a como realizan su trabajo los empleados de la secretaría.

Evaluación de la dependencia

¿Considera usted que en la Secretaría de Desarrollo Rural se trata a todo el mundo por igual o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?

| Favoritismo | % |
|-----------------|--------------|
| Todos por igual | 90.5% |
| Hay favoritismo | 9% |
| NS/NC | 0.5% |



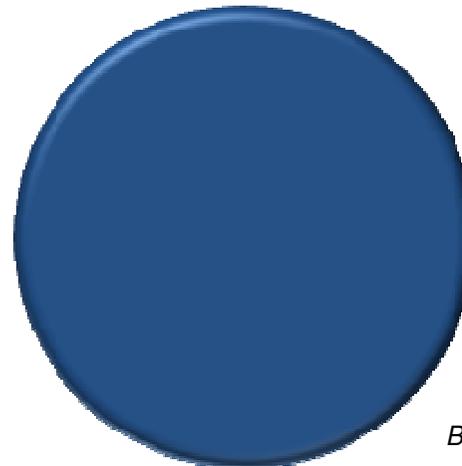
90.5% considera que en la Secretaría de Desarrollo Rural se trata a todo el mundo por igual, sólo 9% piensa que favorecen a determinado tipos de personas.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Secretaría de Desarrollo Rural del Gob. del Edo de Jalisco?

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

100%



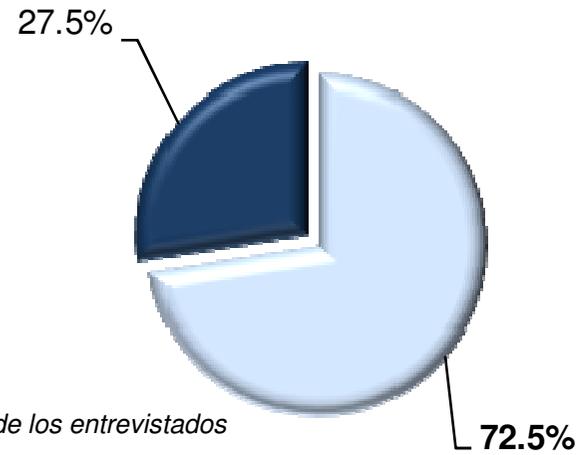
Base: 100% de los entrevistados

La entrevista fue aplicada a usuarios de la dependencia.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

| Genero | % |
|-----------|--------------|
| Masculino | 72.5% |
| Femenino | 27.5% |



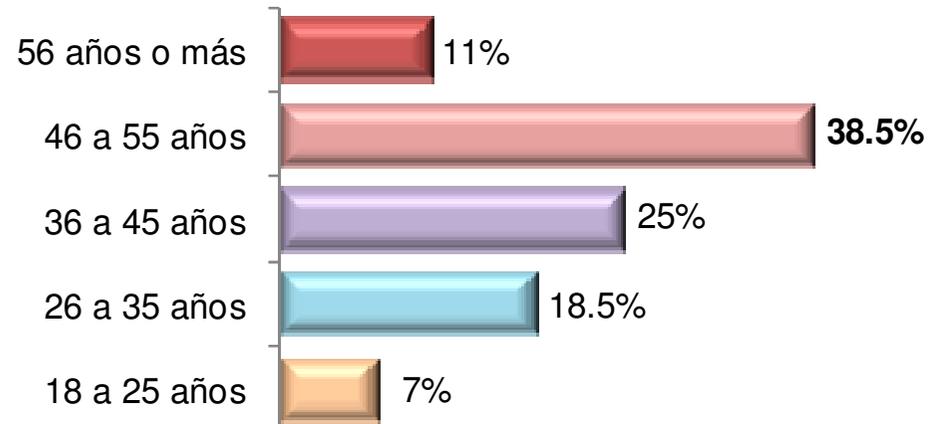
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistaron 72.5% de hombres y 27.5% de mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

| Edades | % |
|---------------|--------------|
| 18 a 25 años | 7% |
| 26 a 35 años | 18.5% |
| 36 a 45 años | 25% |
| 46 a 55 años | 38.5% |
| 56 años o más | 11% |



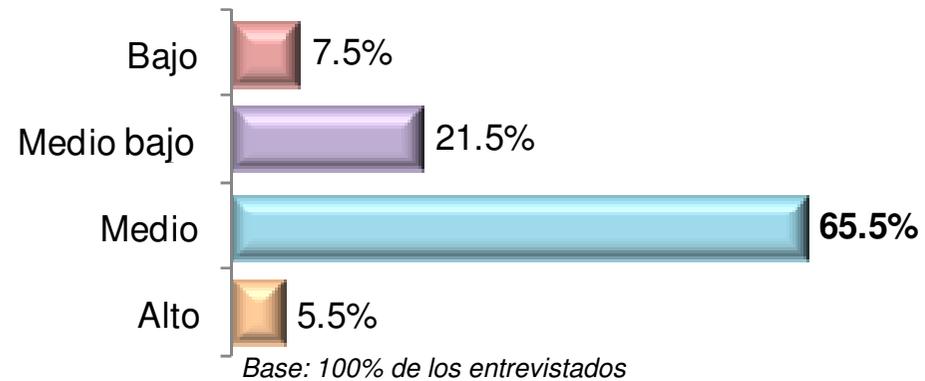
Base: 100% de los entrevistados

38.5% de los entrevistados tiene entre 46 y 55 años de edad, 25% de 36 a 45 años, 18.5% de 26 a 35 años, 11% es mayor de 56 años, y el resto, 7% tiene entre 18 y 25 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

| Nivel socioeconómico | % |
|----------------------|--------------|
| Alto | 5.5% |
| Medio bajo | 65.5% |
| Medio | 21.5% |
| Bajo | 7.5% |

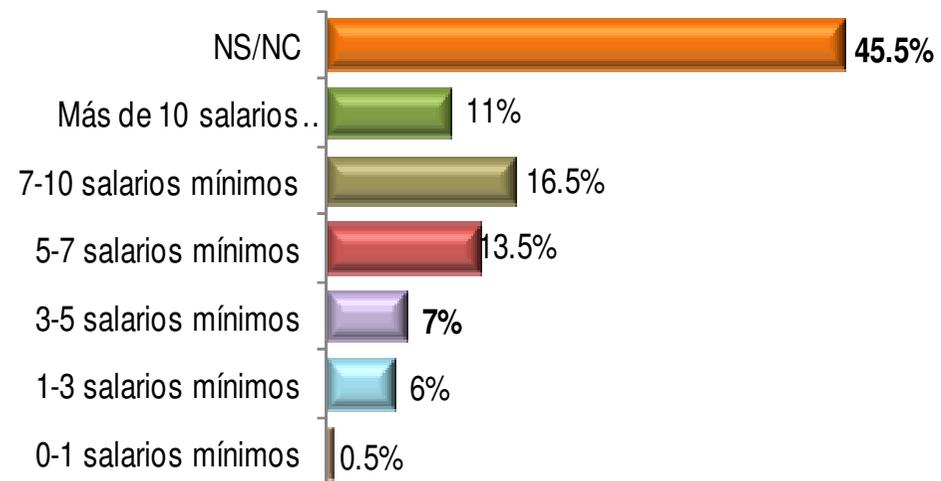


65.5% de los entrevistados pertenece al nivel medio, 21.5% es de nivel medio bajo, 7.5% de nivel bajo, y el resto, 5.5%, de nivel alto.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

| Ingresos | % |
|----------------------------|--------------|
| 0-1 salarios mínimos | 0.5% |
| 1-3 salarios mínimos | 6% |
| 3-5 salarios mínimos | 7% |
| 5-7 salarios mínimos | 13.5% |
| 7-10 salarios mínimos | 16.5% |
| Más de 10 salarios mínimos | 11% |
| NS/NC | 45.5% |



Base: 100% de los entrevistados

16.5% percibe de 7 a 10 salarios mínimos, 13.5% un ingreso de 5 a 7 salarios, para 11% sus ingresos son de más de 10 salarios mínimos, 7% percibe de 3 a 5, 6% de 1 a 3 salarios, y apenas un 0.5% menos de 1.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Desarrollo Rural

Conclusiones, Secretaría del Desarrollo Rural

Satisfacción y servicio a usuarios

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, los usuarios dan a la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado una evaluación positiva, según 83.5%.

La calidad de los servicios y la amabilidad del personal de la secretaría resultaron ser los aspectos mejores evaluado, mientras que la rapidez desarrolló un menor número de calificaciones positivas.

| Evaluación de la Secretaría del Desarrollo Rural del Estado de Jalisco <i>(Suma de buena y muy buena)</i> | |
|---|--------------|
| Amabilidad | 91.5% |
| Rapidez | 71.5% |
| Calidad de servicios | 89.5% |
| Promedio general | 84.2% |

De manera general, podemos percibir, con base en el recuadro izquierdo, que los aspectos calificados, como la amabilidad y calidad del servicio que ofrece la dependencia, se encuentran en un alto porcentaje, traduciéndose éstos como bueno y excelente.

Según los resultados del estudio el aspecto más sobresaliente es la amabilidad que el personal ofrece a los visitantes, calificándola éstos con 91.5% en promedio.

Con mínima diferencia, la calidad en los servicios cuenta también con alto porcentaje de aceptación, a diferencia de la rapidez que proporcionan al realizar los trámites, ya que esta última cuenta con 71.5%, lo que se califica apenas como bueno por el consumidor.

Conclusiones, Secretaría del Desarrollo Rural

Satisfacción y servicio a usuarios

Al llevar a cabo la evaluación de las características más importantes de la dependencia, obtuvimos como resultado 80.4% en calificación obtenida; esto significa que, en general, la respuesta de los encuestados fue como buena para los aspectos calificados.

| Evaluación de las principales características de la dependencia <i>(Suma de buena y muy buena)</i> | |
|--|--------------|
| Calidad de instalaciones | 94.5% |
| Preparación del personal | 96.0% |
| Amabilidad | 94.0% |
| Claridad en explicación de tramites | 87.0% |
| Tiempo de espera | 74.0% |
| Agilidad y rapidez | 65.0% |
| Facilidad de llegada a la dependencia | 66.5% |
| Promedio general | 80.4% |

Los resultados nos dicen que hay dos características en las que la dependencia está siendo ineficaz, las cuales son: la agilidad y rapidez, calificada con 65%, y la facilidad de llegada a la dependencia, con 66.5%. Por ese motivo, debe ponerse más atención en la mejora a estas características para poder alcanzar el nivel que los otros aspectos evaluados tienen, el cual predomina entre bueno y muy bueno.

En las demás características, en su mayoría, predomina la calificación de buena, sobresaliendo la preparación del personal y la calidad de instalaciones que el edificio posee.

1.8 Recomendaciones Secretaría de Desarrollo Rural

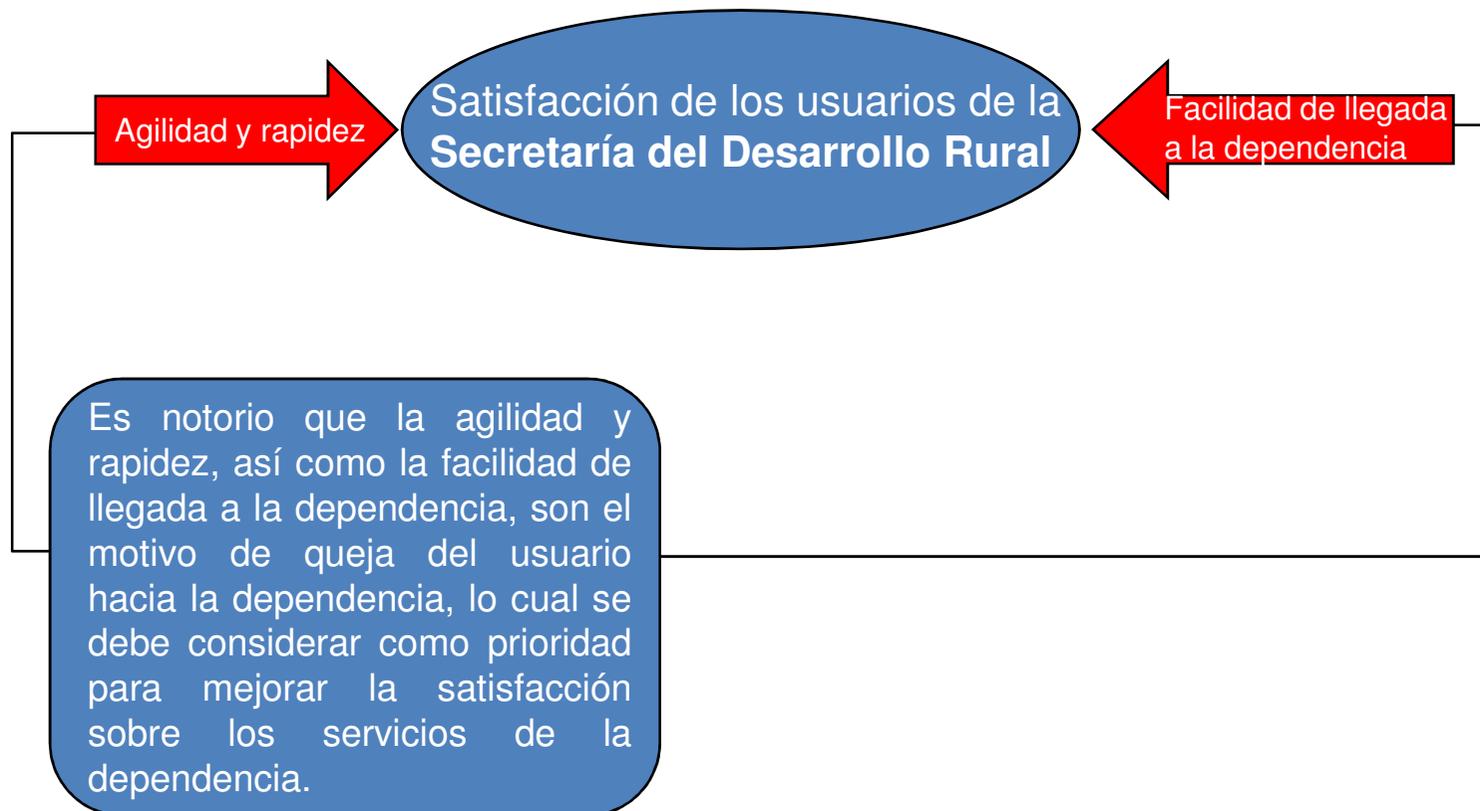
Recomendaciones, Secretaría del Desarrollo Rural

Considerando las evaluaciones y los resultados, es necesario realizar las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Secretaría del Desarrollo Rural del Estado de Jalisco.

- Implementar estrategias para agilizar el tiempo de espera en la atención a clientes. Estas acciones deben estar dirigidas a controlar y dar fluidez a los usuarios que realizan trámites en la dependencia.
- Mantener constantemente cursos de capacitación y actualización en la realización de trámites para contar con personal capaz de resolver cualquier duda que el visitante requiera.
- Facilitar la opción de hacer trámites vía internet de manera rápida y sencilla, lo cual evitará aglomeraciones en las instalaciones de la secretaría, teniendo como consecuencia una atención más personalizada a las personas que lo requieran.
- Para facilitar la llegada a la dependencia, es necesario que se dé a conocer la ubicación de la secretaría con los datos, dirección exacta de las instalaciones, así como algún teléfono donde claramente puedan auxiliar en cualquier duda con base en la ubicación, con la intención de poder localizar los datos en cualquier documento perteneciente a la dependencia.
- Aumentar el horario de atención a clientes.
- Calificar de manera trimestral al personal con exámenes donde se apliquen preguntas acerca de los trámites vigentes, para lograr obtener información actual y certera en el momento de la orientación al solicitante.
- Proporcionar al personal con equipo tecnológico que brinde eficiencia para evitar lentitud que se puede aprovechar en agilizar la atención proporcionada.

Recomendaciones, Secretaría del Desarrollo Rural del Estado de Jalisco

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



1.9 Anexos

