



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



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Desarrollo Urbano.....	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 Urbano	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Desarrollo Urbano.....	32
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Desarrollo Urbano.....	35
1.9 Anexos.....	38



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



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
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Puntos de afluencia, aforo, plazas públicas, parques, etc. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá y Mascota
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

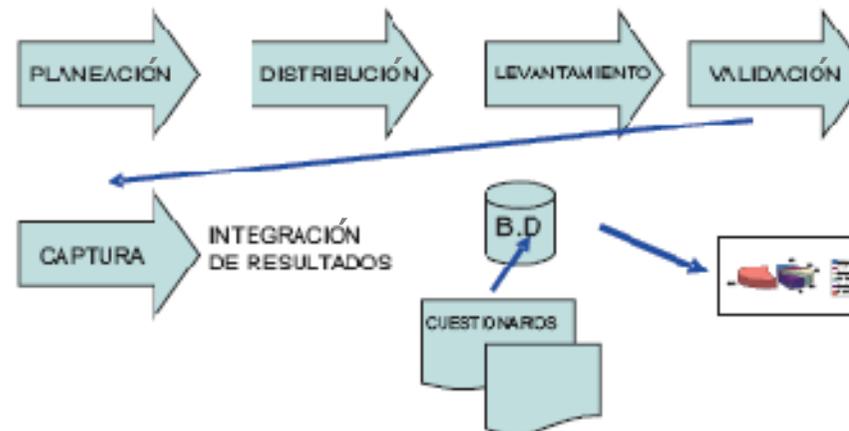
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Urbano

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 Urbano, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
6	Secretaría de Desarrollo Urbano	3.0

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

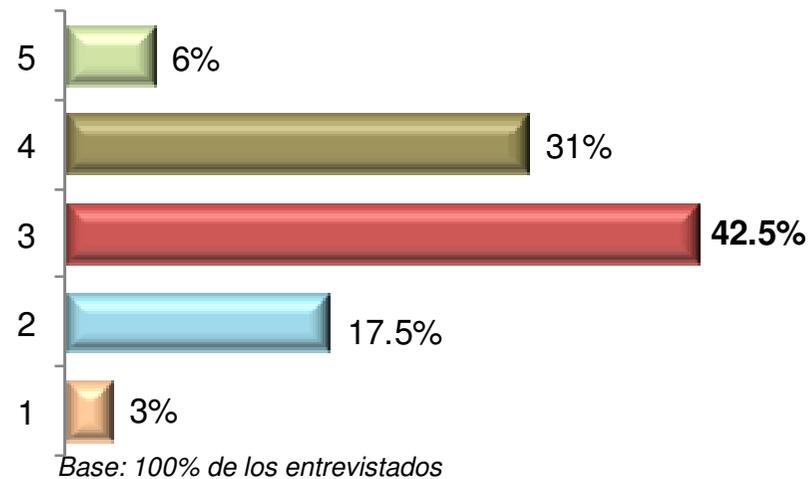
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.

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 usuarios

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

Evaluación	%
1	3%
2	17.5%
3	42.5%
4	31%
5	6%
Promedio	
3.20	
Kurtosis	
-0.178	



La Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco fue evaluada como regular, (42.5%). 37% considera que el trabajo realizado por la institución fue excelente / bueno (5 y 4) y 20.5% lo percibieron como malo o pésimo (2 y 1). La Kurtosis nos indica que las evaluaciones tiene poca concentración con respecto al promedio, es decir, la mayor parte de los entrevistados evaluó diferente a 3.2 esta calificación

Satisfacción y servicio a usuarios

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

a) Calidad de los servicios/programas:

Calidad de los servicios	%
Muy Buena	0.5%
Buena	3.5%
Mala	4.5%
NS/NC	91.5%

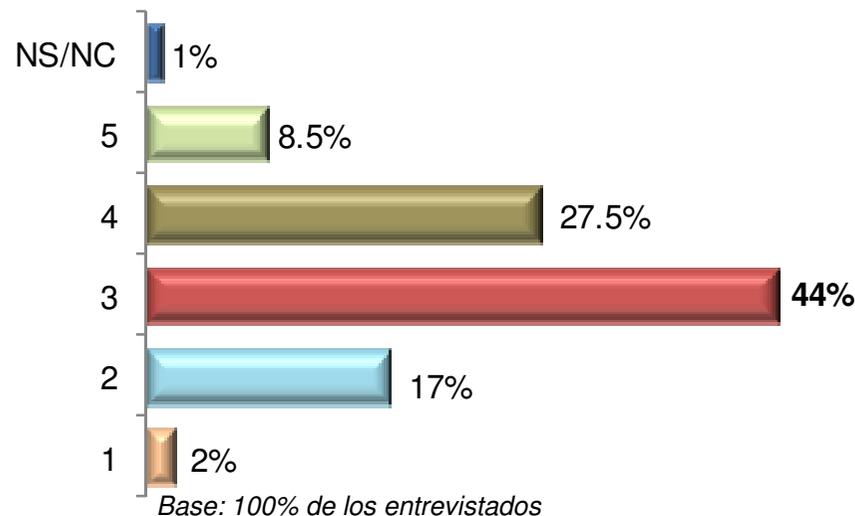


La calificación respecto de la calidad de los servicios / programas otorgados por la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco fue mala (4.5%), mejor evaluada por 3.5% como buena y 0.5% como muy buena. El 91.5% no otorgó ninguna calificación.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

Evaluación	%
1	2%
2	17%
3	44%
4	27.5%
5	8.5%
NS/NC	1%
Promedio	
3.24	
Kurtosis	
-0.232	

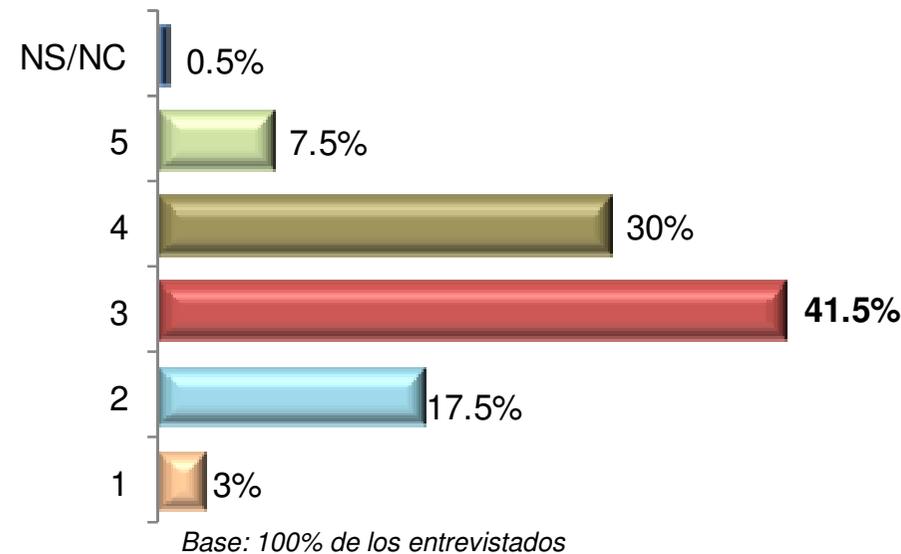


El servicio brindado por la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco fue percibido por 44% de los entrevistados como regular. El 36% consideró el servicio bueno / excelente (4 y 5). En su minoría, 19% siente insatisfacción por el servicio otorgado por la Secretaría (1 y 2). La Kurtosis refleja un bajo nivel de concentración de las evaluaciones, esto es, la percepción de los entrevistas tiene una dispersión amplia.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Qué calificación le otorga usted a la obra pública que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

Evaluación	%
1	3%
2	17.5%
3	41.5%
4	30%
5	7.5%
NS/NC	0.5%
Promedio	
3.23	
Kurtosis	
-0.075	

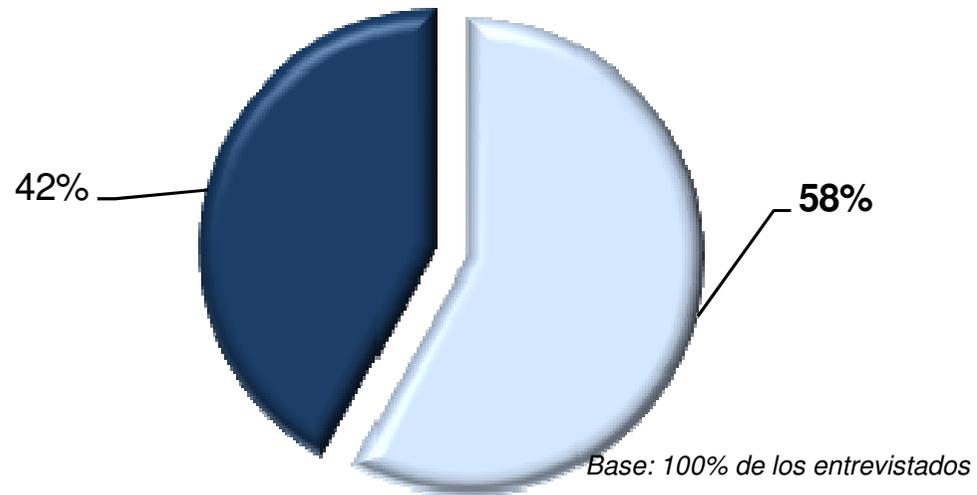


Se percibió como regular la obra pública que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco, con 41.5%. El 37.5% mejoró su calificación al considerarla buena / excelente (4 y 5). El 20.5% se refirió a la obra como mala / pésima (1 y 2). El coeficiente de Kurtosis indica que existe una ligera concentración alrededor del promedio lo que indica opiniones ligeramente similares.

Evaluación de la dependencia

2. ¿Ha utilizado la carretera Talpa de Allende-Mascota-Puerto Vallarta?

¿Ha utilizado?	%
Sí	58%
No	42%

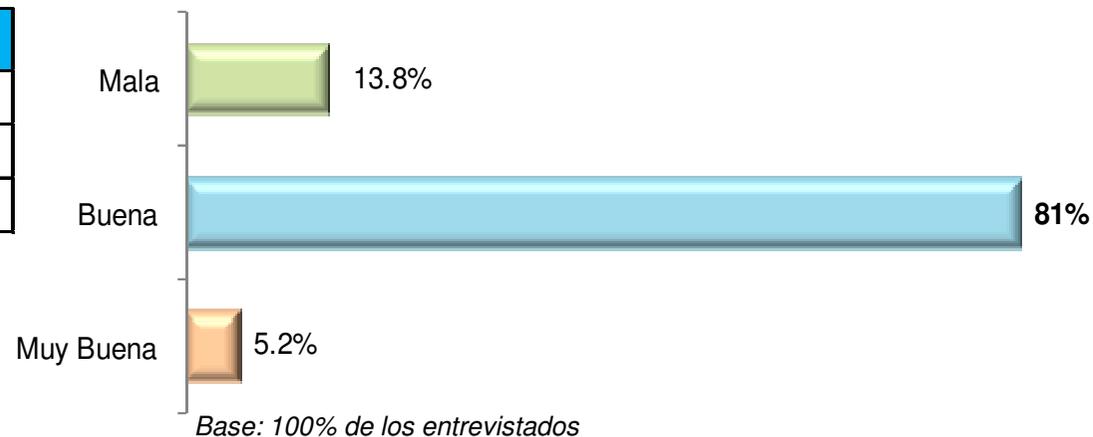


El 58% de los entrevistados ha utilizado la carretera Talpa de Allende-Mascota-Puerto Vallarta y 42% aún no han transitado por ella.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cómo evalúa usted el estado de la carretera Talpa de Allende-Mascota-Puerto Vallarta?

Evaluación	%
Muy Buena	5.2%
Buena	81%
Mala	13.8%

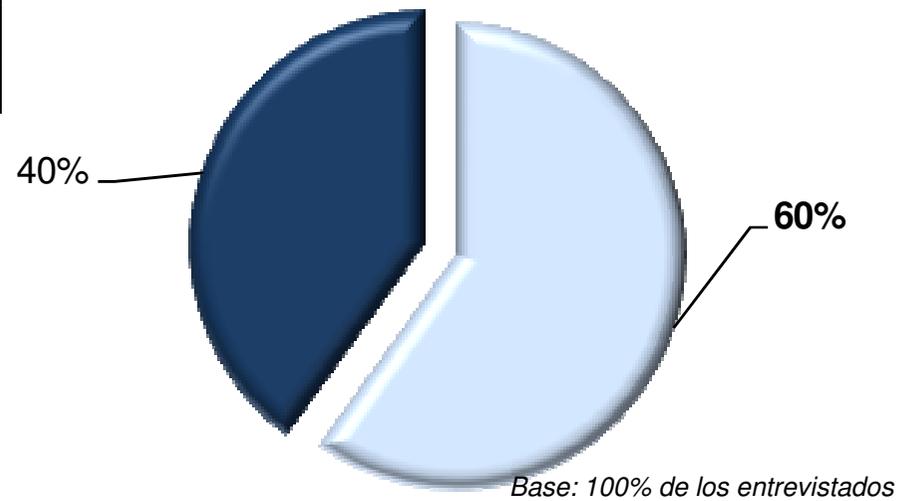


El estado de la carretera Talpa de Allende-Mascota-Puerto Vallarta es bueno (81%) y muy bueno (5.2%), según la percepción de los entrevistados. Sólo 13.8% opina lo contrario, pues consideran la obra en mal estado.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Ha utilizado la carretera Zapopan-Tala-Ameca?

¿Ha utilizado?	%
Sí	60%
No	40%



El 60% de los entrevistados ha utilizado la carretera Zapopan-Tala-Ameca y 40% aún no han transitado por ella.

Evaluación de la dependencia

5. ¿Cómo evalúa usted el estado de la carretera Zapopan-Tala-Ameca?

Evaluación	%
Muy Buena	7.5%
Buena	81.7%
Mala	8.3%
Muy Mala	0.8%
NS/NC	1.7%



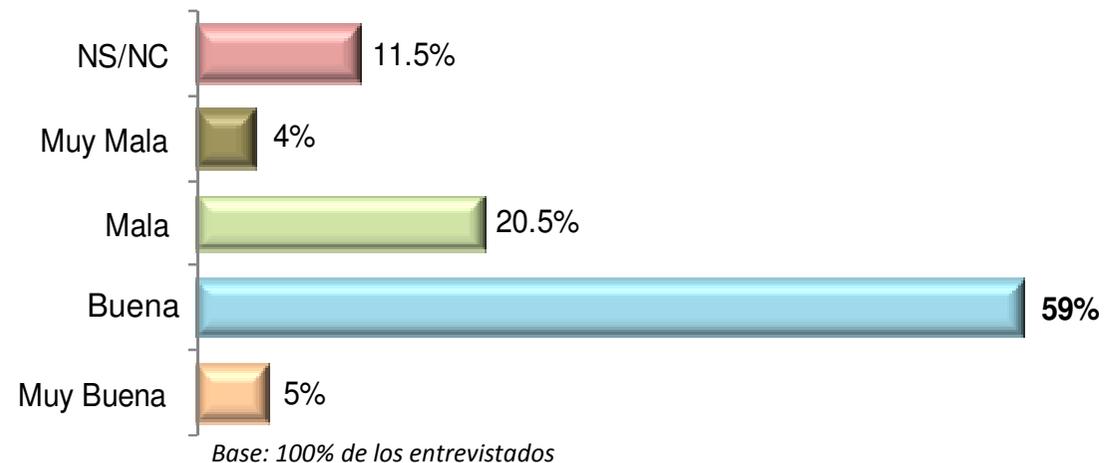
Base: 60% de los entrevistados

La carretera Zapopan-Tala-Ameca se percibió en buen y muy buen estado (81.7% y 7.5%, respectivamente). El 9.1% opinó lo contrario, al evaluar su estado como malo y muy malo.

Evaluación de la dependencia

6. ¿Cómo evalúa usted la funcionalidad del periférico de la ciudad de Guadalajara?

Evaluación	%
Muy Buena	5%
Buena	59%
Mala	20.5%
Muy Mala	4%
NS/NC	11.5%

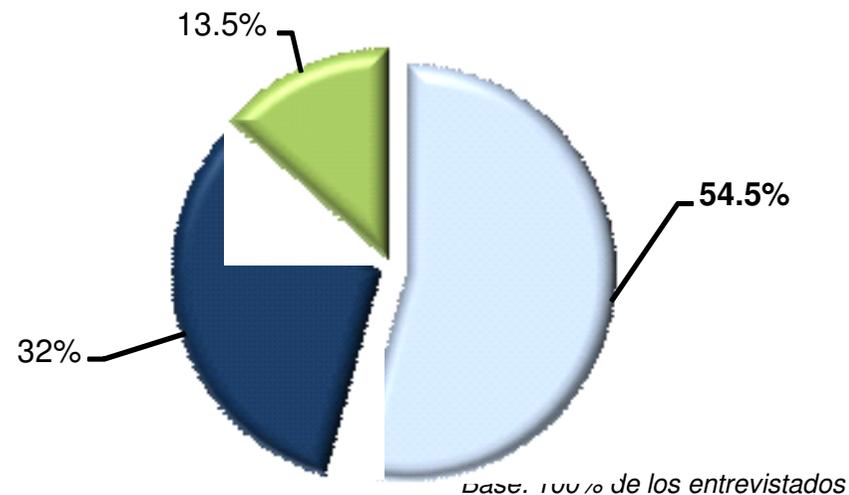


La funcionalidad del periférico de la ciudad de Guadalajara es buena (59%) y muy buena (5%), según la percepción de los entrevistados. El 20.5% y 4% la encontró menos funcional al evaluarla como mala y muy mala, respectivamente.

Evaluación de la dependencia

7. ¿Considera usted que los Pasos a Desnivel que ha realizado el gobierno estatal han servido para solucionar los problemas de tráfico en la ciudad?

¿Han Servido?	%
Si	54.5%
No	32%
NS/NC	13.5%

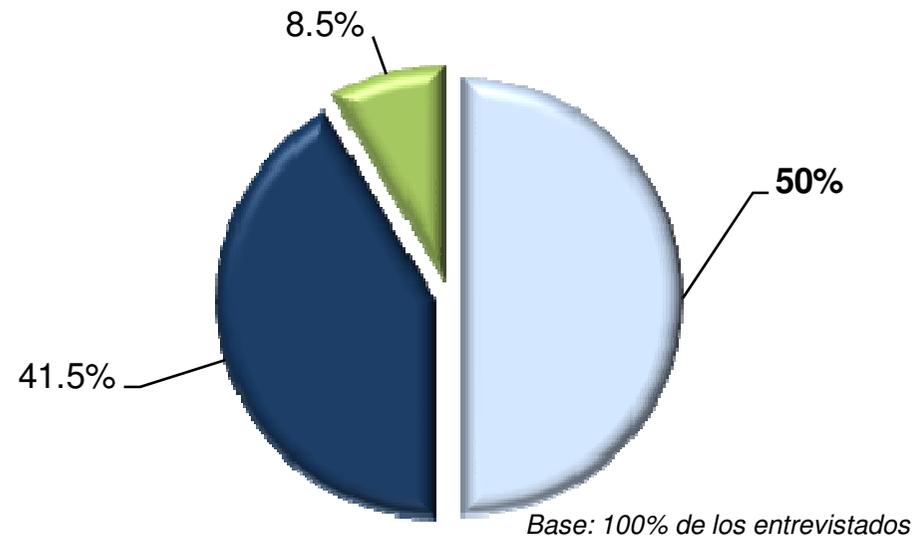


El 54.5% encontró en los Pasos a Desnivel que ha realizado el gobierno estatal una solución a los problemas de tráfico en la ciudad; para 32% de los entrevistados estas medidas no han sido suficientes. El 13.5% no supo o no quiso responder.

Evaluación de la dependencia

8. ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad?

¿Son Suficientes?	%
Sí	50%
No	41.5%
NS/NC	8.5%



La mitad de los entrevistados considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad (50%). Para 41.5% es necesario la construcción de un mayor número de puentes. El 8.5% no respondió.

Evaluación de la dependencia

8. ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad?

Puentes peatonales	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Sí	51.5%	53.3%	44.7%	53.6%	25%
No	39.4%	41.7%	47.4%	39.3%	37.5%
NS/NC	9.1%	5%	7.9%	7.1%	37.5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los entrevistados de 18 a 55 años de edad son más propensos a opinar que los puentes peatonales en la ciudad son suficientes, mientras que los mayores de 56 años opinan lo contrario, además que este rango de edad se proyecta indiferente ante el tema, esto puede reflejar la necesidad de los adultos mayores por este tipo de infraestructura.

Evaluación de la dependencia

8. ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad?

Puentes peatonales	Masculino	Femenino
Sí	45.5%	55.6%
No	47.2%	34.4%
NS/NC	7.3%	10%
Total	100%	100%

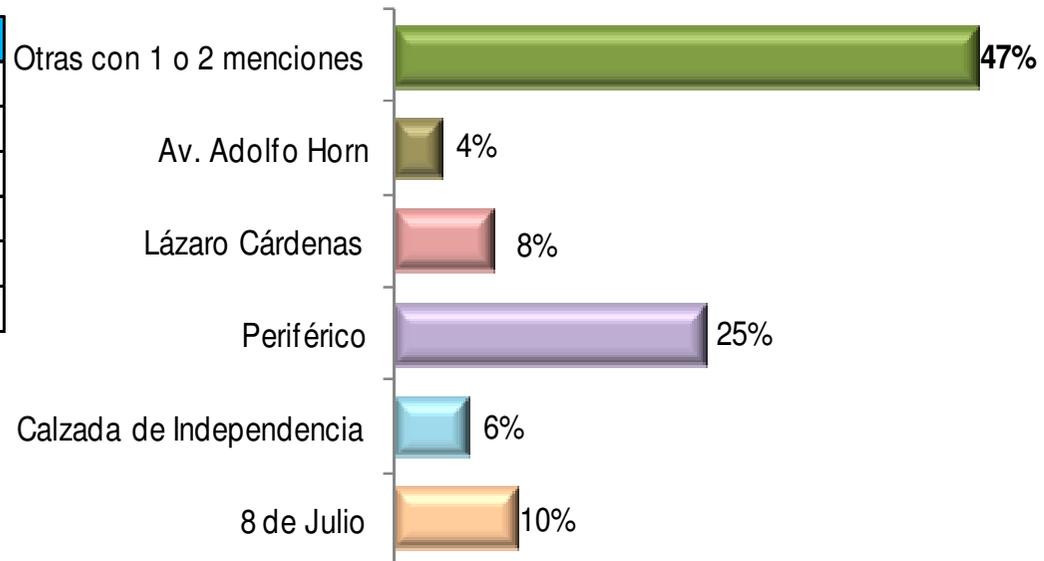
Base: Cruce de variable ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad? Con Sexo 100% de los entrevistados.

Las mujeres manifestaron mayor número de casos en los que se opinó que son insuficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad o localidad. Este tema es se aprecia más sensible a mujeres y adultos mayores.

Evaluación de la dependencia

8. ¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la ciudad?
a) ¿Dónde considera que debe haber un puente peatonal?

Referencia	%
8 de Julio	10%
Calzada de Independencia	6%
Periférico	25%
Lázaro Cárdenas	8%
Av. Adolfo Horn	4%
Otras con 1 o 2 menciones	47%



Base: 57% de los entrevistados

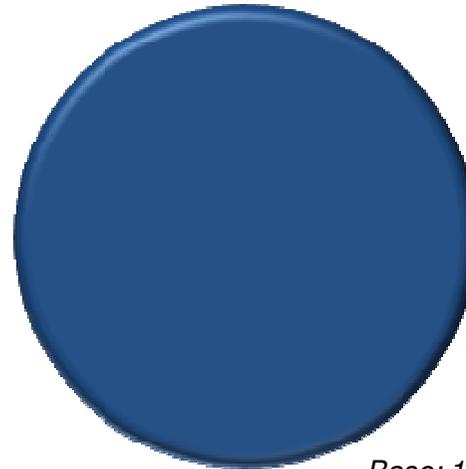
“Periférico” es la vialidad donde 25% considera que debe existir un puente peatonal, 10% lo ve necesario en “8 de Julio”, 8% en “Lázaro Cárdenas”, 6% en Calzada de Independencia” y 4% en Av. Adolfo Horn. El resto de los entrevistados (47%) mencionó con un menor porcentaje otras vialidades.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio que presta la Secretaría de Desarrollo Urbano?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



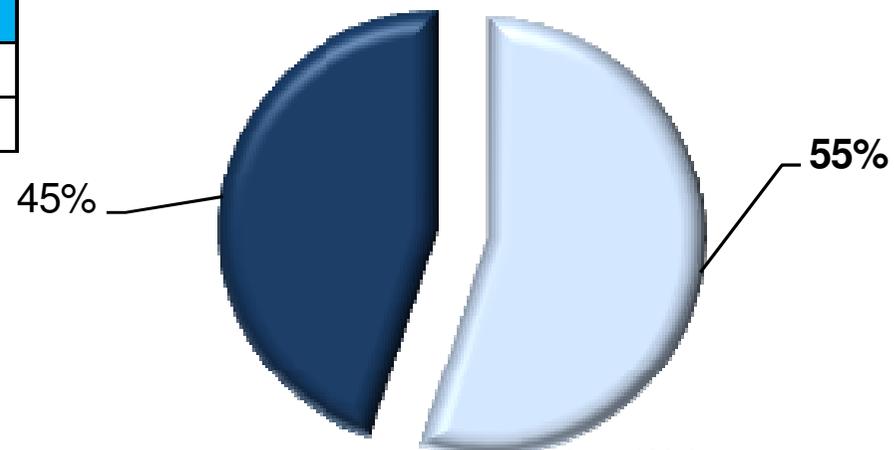
Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados utilizan algún servicio prestado por la Secretaría de Desarrollo Urbano.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	55%
Femenino	45%



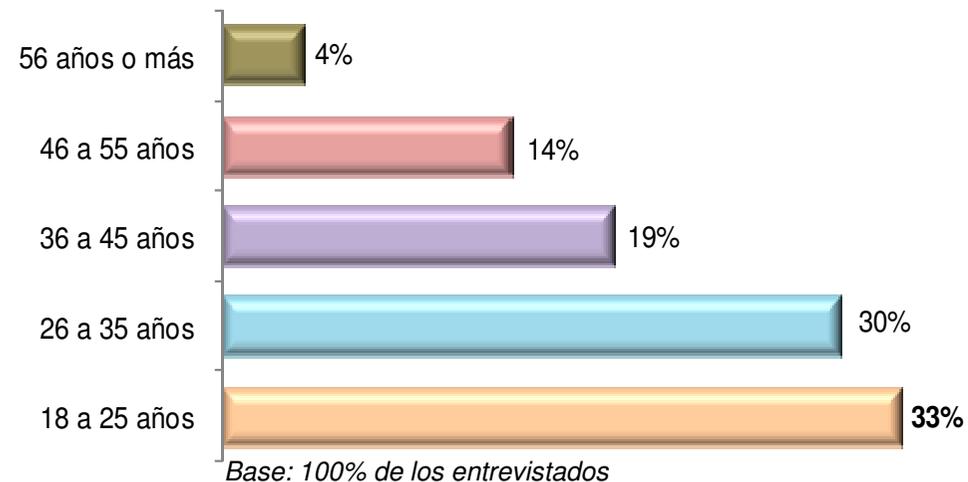
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistaron 55% hombres y 45% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	33%
26 a 35 años	30%
36 a 45 años	19%
46 a 55 años	14%
56 años o más	4%

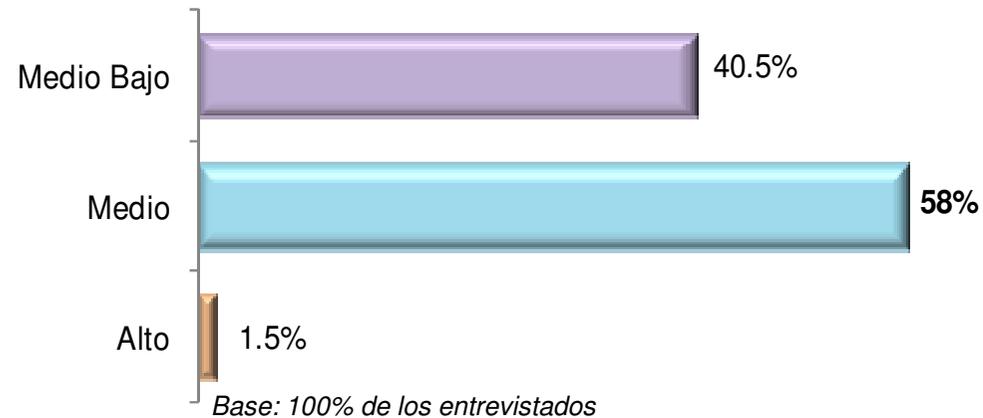


El 33% de los entrevistados tiene entre 18 y 25 años de edad, 30% de 26 a 35 años, 19% de 36 a 45 años, 14% de 46 a 55 años y sólo 4% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel Socioeconómico	%
Alto	1.5%
Medio	58%
Medio Bajo	40.5%

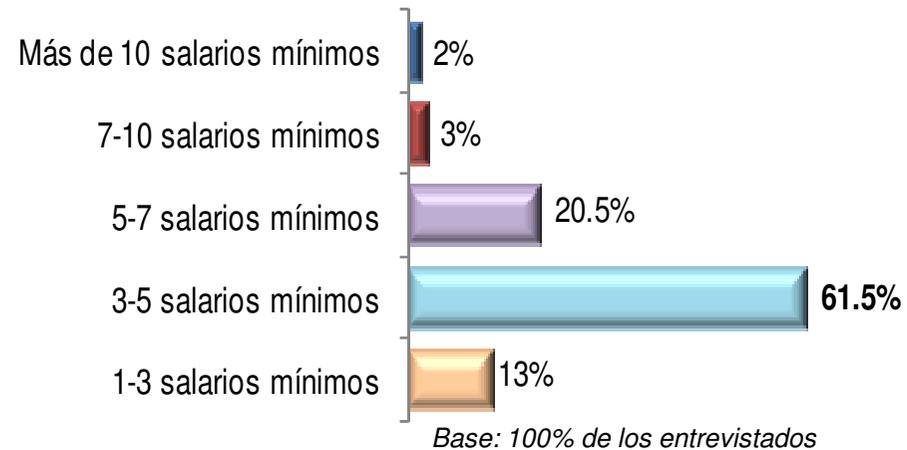


Poco más de la mitad de los entrevistados pertenece al nivel medio (58%), seguido de 40.5% de nivel medio bajo y el resto de nivel alto (1.5%).

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	13%
3-5 salarios mínimos	61.5%
5-7 salarios mínimos	20.5%
7-10 salarios mínimos	3%
Más de 10 salarios mínimos	2%



En cuanto a los ingresos de los entrevistados, 61.5% percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 20.5% un ingreso de 5 a 7 salarios, 13% percibe de 1 a 3, de 7 a 10 salarios 3% y sólo 2% alcanza más de 10 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Desarrollo Urbano

Conclusiones, Desarrollo Urbano

Satisfacción y servicio a usuarios

La evaluación sobre el trabajo de la secretaría es percibida como regular, según la calificación otorgada por 42.5% de los usuarios y con este porcentual la imagen de la dependencia se sitúa en un punto intermedio, donde las acciones que se tengan proyectadas, y sus resultados, serán determinantes en la definición de una nueva y mejor imagen. Ante esto, el panorama de la institución se proyecta como favorable, tomando en cuenta que para poco más de un tercio de los entrevistados el trabajo es bueno y excelente.

Evaluación de Desarrollo Urbano	
<i>(Evaluado como regular)</i>	
Nivel de satisfacción	44.0%
Obra pública realizada	41.5%
Promedio general	42.8%

El nivel de satisfacción que otorga la secretaría es regular, según 44%. Lo mismo sucede con la imagen de la obra pública que realiza esta dependencia, al ser percibida como regular por 41.5%. Estos dos importantes indicadores dan pauta a la generación de estrategias que contribuyan a la mejora integral de la organización, la cual cuenta con una imagen favorable (buena y excelente), según la percepción de alrededor de 37% de los usuarios.

Conclusiones, Desarrollo Urbano

Satisfacción y servicio a usuarios

Al evaluar la apreciación de las obras que lleva a cabo la dependencia, en promedio, 87.7% evalúa la carretera Talpa de Allende-Mascota-Puerto Vallarta y la de Zapopan-Tala-Ameca como buena y muy buena, lo que beneficia la imagen integral de la dependencia. De ahí la importancia del cuidado y conservación de las obras públicas existentes, así como el mantenimiento de los estándares de calidad en obras proyectadas.

El 64% de los usuarios del periférico de la ciudad de Guadalajara lo encuentran funcional, cubriendo sus necesidades de vialidad; sin embargo, para 24.5% es indispensable la creación de salidas alternas y pasos a desnivel que mejoren el flujo vehicular en ésta como en otras avenidas importantes.

Pese a que la mitad de los entrevistados estima suficiente el número de puentes peatonales, 41.5% considera la construcción de puentes como un requerimiento importante, por lo que cubrir esta necesidad debe ser primordial para la secretaría.

1.8 Recomendaciones

Secretaría de Desarrollo Urbano

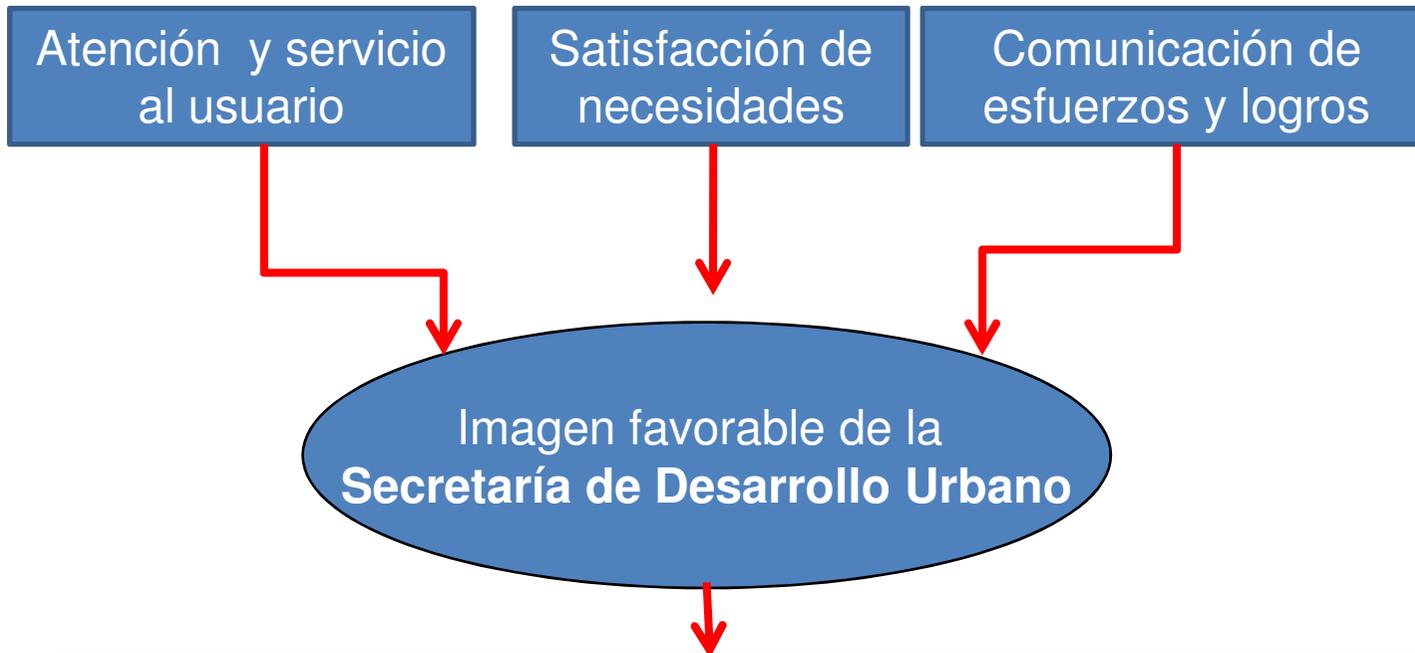
Recomendaciones, Desarrollo Urbano

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

- ➔ Revisar las acciones de la secretaría, buscando las deficientes y reestructurarlas, con el objeto de mejorar el trabajo.
- ➔ El servicio y atención a usuarios es vital para mantener la buena imagen de la organización, por lo que volver conscientes a los funcionarios y empleados de esto, así como capacitarlos para que estén preparados ante cualquier situación, son acciones que generarán beneficios inmediatos a toda la dependencia.
- ➔ Comunicar los esfuerzos y logros que la secretaría ha hecho en materia de obra pública, mediante informes públicos. Se pueden usar diversos canales de comunicación, como internet, lo puede ser una buena alternativa si está apuntalada con una estrategia bien planteada.
- ➔ La calificación otorgada a las carreteras y vialidades en el estado es buena en general, por lo que es vital trabajar para mantenerlas en óptimas condiciones, evitando su deterioro y descuido.
- ➔ De los proyectos que se tienen contemplados, es importante revisar cuáles en realidad cubren las necesidades de los usuarios, y donde están las prioridades de éstos, partir de ahí para tomar decisiones más acertadas.

Recomendaciones, Desarrollo Urbano

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



Pese a que los proyectos de vialidad que realizó la secretaría están evaluados como buenos y muy buenos, la imagen en general, así como el servicio que otorga, se perciben como regular, por lo que trabajar en el mejoramiento del servicio y la atención se convierte en la tarea fundamental para la dependencia. Indagar en aquellos proyectos primordiales para la población, ayudará a tomar decisiones acertadas que llevarán al mejoramiento de la secretaría.

1.9 Anexo

