



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
Julio-Agosto del 2012



www.tag-research.com.mx



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	23
4.2.1 Evaluación general	24
4.2.2 Atención a los Adultos Mayores	27
4.2.3 Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad	38
4.2.4 Centros de atención infantil (guarderías)	49
4.2.5 Curso prematrimonial	60
4.2.6 Comparativos de oficina	71
4.3 Análisis General de Resultados	73
5. Datos generales y sociodemográficos	75
6. Conclusiones y hallazgos	79



1. Introducción



Introducción

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo año con año la evaluación de los servicios que proporcionan las distintas secretarías, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a uno ó mas servicios que ofrecen las dependencias a partir de la percepción del ciudadano.

La evaluación del 2012 fue asignada a Tag Research, una empresa de investigación de mercados y opinión pública, que aplicó un diagnóstico con base a un cuestionario dirigido a usuarios directos de un mismo programa o servicio de las secretarías seleccionadas. El levantamiento de encuestas fue apegado a criterios metodológicos que aseguran la comparación con evaluaciones anteriores con el fin de dar seguimiento sobre el nivel de satisfacción percibido.

El presente estudio nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco, agradecemos las facilidades que se nos otorgó para la realización del presente estudio. Cualquier comentario, error u omisión dentro del presente documento es responsabilidad del despacho consultor, y sus conclusiones no necesariamente son compartidas por el Gobierno del Estado de Jalisco.



2. Objetivo de la evaluación



Objetivo de la Evaluación

Objetivo General de la Evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco, a partir de su percepción.

Objetivos Específicos de la Evaluación:

1. Determinar el nivel de satisfacción sobre el servicio recibido.
2. Identificar la utilidad percibida sobre el servicio recibido.
3. Evaluar la complejidad de trámite sobre el servicio recibido.
4. Evaluar la eficiencia sobre el servicio recibido



3. Metodología



Ficha técnica

Requisitos del entrevistado	Ser mayor de edad Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de DIF del Estado de Jalisco
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de Julio al 08 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	404 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios . Frecuencias simples y en algunos casos calificaciones ponderadas.
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95% y error muestral de +/- 4.90%



Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la muestra	Punto de afluencia
Desarrollo Integral de la Familia	1. Atención en centros de atención Infantil (Guarderías)	102	21 Encuestas: C.A.D.I. No. 6: Vasco de Gama No. 2610, Guadalajara
			22 Encuestas: C.A.D.I. No. 8: Batalla de la Trinidad No. 3090, Tlaquepaque
			19 Encuestas: C.A.D.I. No. 7: Isla Pomona No. 3395, Guadalajara
			20 Encuestas: C.A.D.I. No. 10: Colonia del Congreso No. 2427, Zapopan
	2. Atención a adultos mayores	100	34 Encuestas: DIF Jalisco, Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores
			33 Encuestas: Centro de DIA para adultos mayores (CDIAM) Zapopan
			33 Encuestas: Centro DIA E Montañó, Pablo Gutiérrez No. 378
	3. Curso prematrimonial	100	23 Encuestas: DIF Tonalá Domicilio: Av. Paseo Cihualpilli No. 75
			48 Encuestas: DIF Jalisco Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores
			22 Encuestas: DIF Guadalajara, Calle Eulogio Parra No. 2539
			07 Encuestas: DIF Zapopan Centro de Desarrollo Comunitario No. 7 "EL Colli" Volcán de Fuego s/n
	4. Atención e inclusión para personas con discapacidad	103	36 Encuestas: Centro de Rehabilitación Integral, Av. Prolongación Alcalde No. 1831, Guadalajara, Jalisco
42 Encuestas: Clínica de Atención Especial Av. Alcalde No. 1300. Guadalajara Jalisco			
25 Encuestas: Centro de Desarrollo de Habilidades para la vida Paseo del Torreón No. 5000, Colomos, Zapopan, Jalisco			



¿Cómo se levantó la información?

Si bien se diseñó un cuestionario en versión impresa, se ajustó el instrumento a Pocket PC y aplicamos en su totalidad en esta clase de dispositivos.



La aplicación en estos dispositivos nos permitió tener un control sobre el tiempo de duración de cada entrevista (11 minutos) y en qué momentos del día fueron aplicados. La adaptación del cuestionario al sistema Pocket PC nos permitió ahorrar una gran cantidad de tiempo en la captura y codificación de los mismos, además aseguró que la información levantada no fuera manipulada o modificada después de haber sido obtenida.

La encuesta fue aplicada cara a cara a los usuarios de cada dependencia / servicio señalado anteriormente. En el levantamiento de campo participaron 40 encuestadores y 8 supervisores, los cuales fueron capacitados de acuerdo a los criterios de calidad que mantiene la norma ESIMM de investigación de mercados para México.



Uso de ponderadores en la evaluación

Para poder realizar los ejercicios de calificaciones y promedios para algunas de las gráficas presentadas, se realizó un cálculo consistente en una ponderación que va en una escala del 0 al 5.

Los ponderadores utilizados fueron:

Respuesta	Ponderación utilizada
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1
NS / NC	0

De esta manera se puede obtener una calificación final, la cual es la suma de del producto obtenido de la multiplicación de los porcentajes y los ponderadores respectivos de cada una de las gráficas presentadas. Es pertinente mencionar que ésta ponderación es similar a la utilizada en evaluaciones anteriores por lo que nos permite comparar indicadores a través del tiempo.



4. Evaluación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia



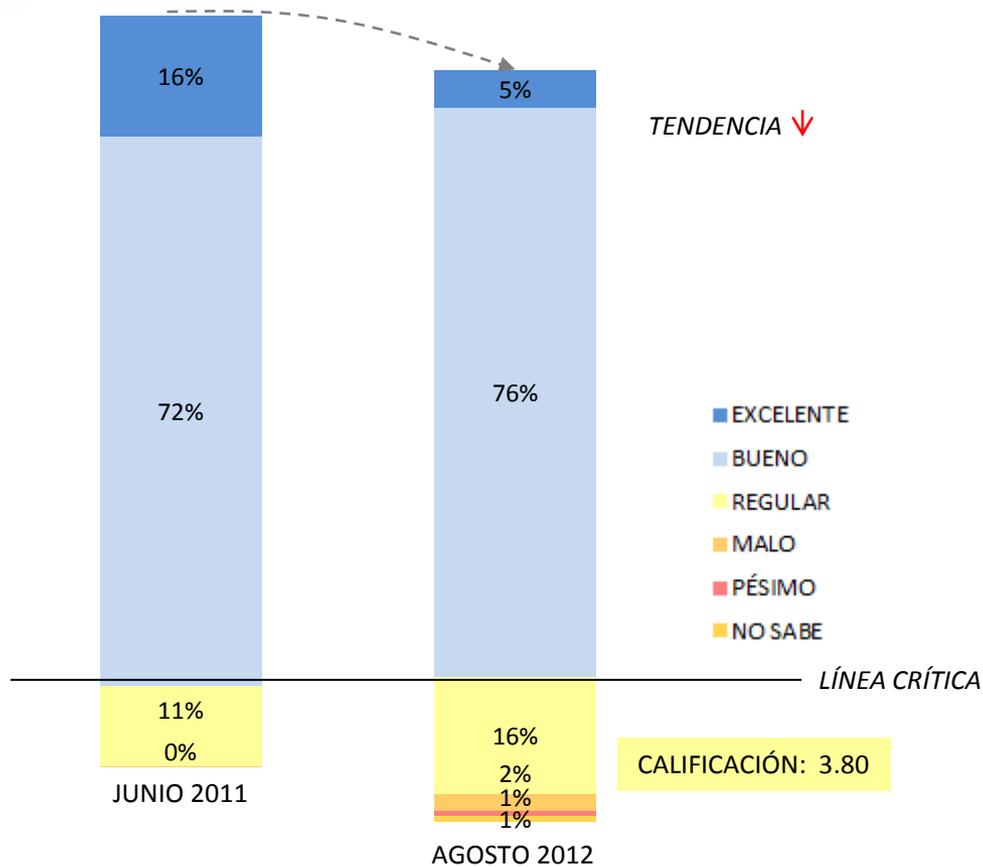


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





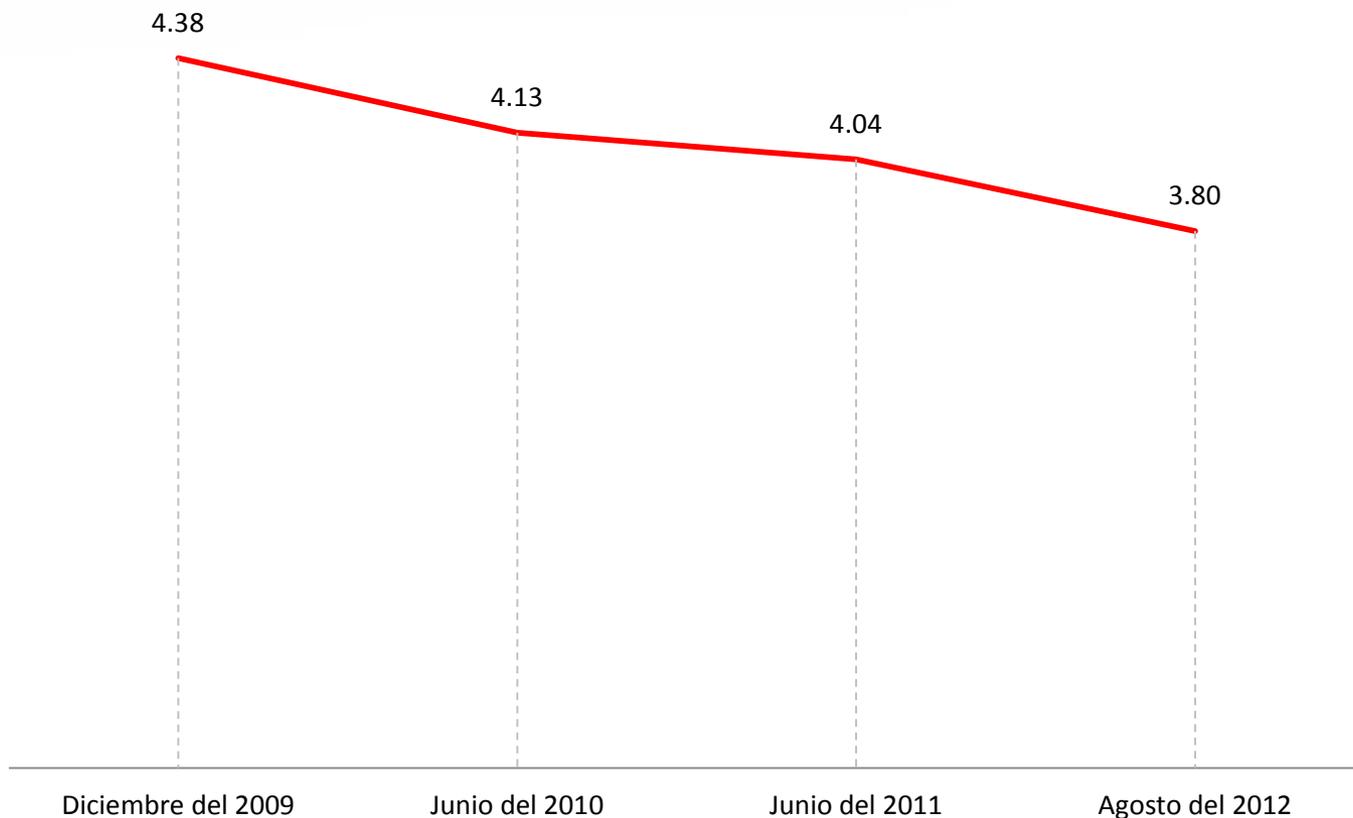
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco?

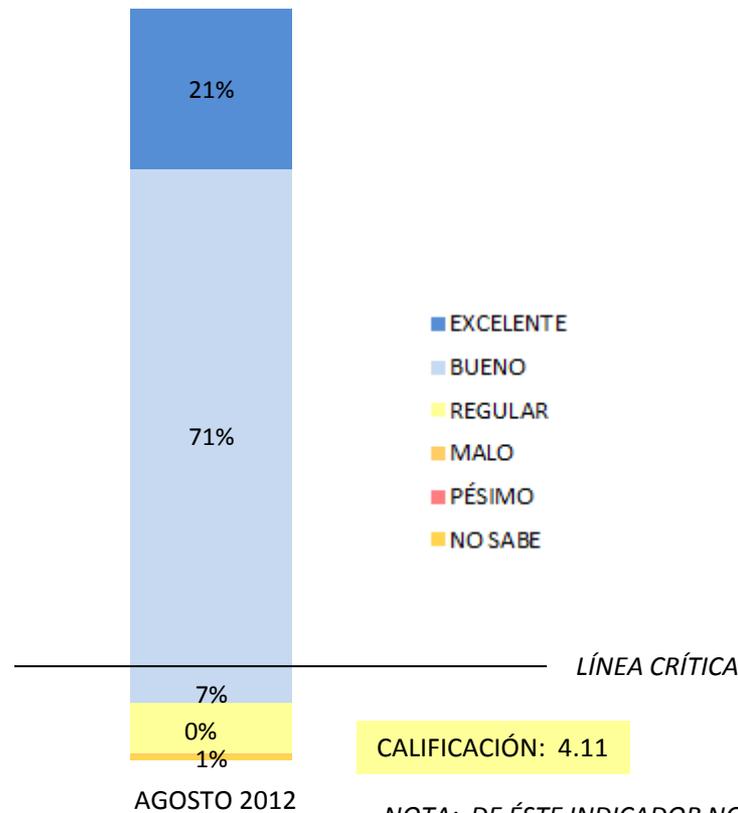
(comparativo histórico)





Según su opinión, ¿Qué calificación le da al DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

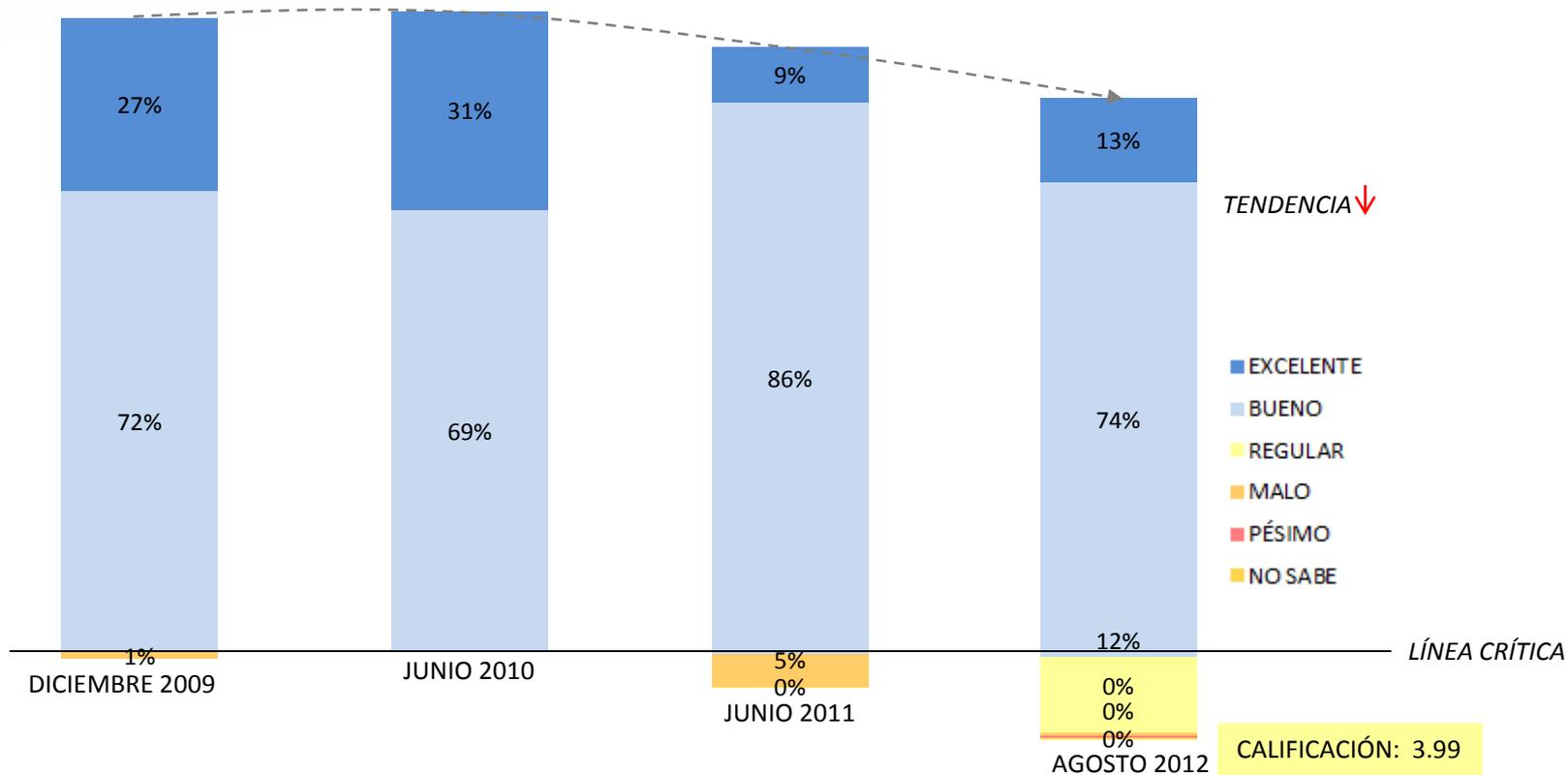
A) *La imagen del servidor público*





Según su opinión, ¿Qué calificación le da al DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

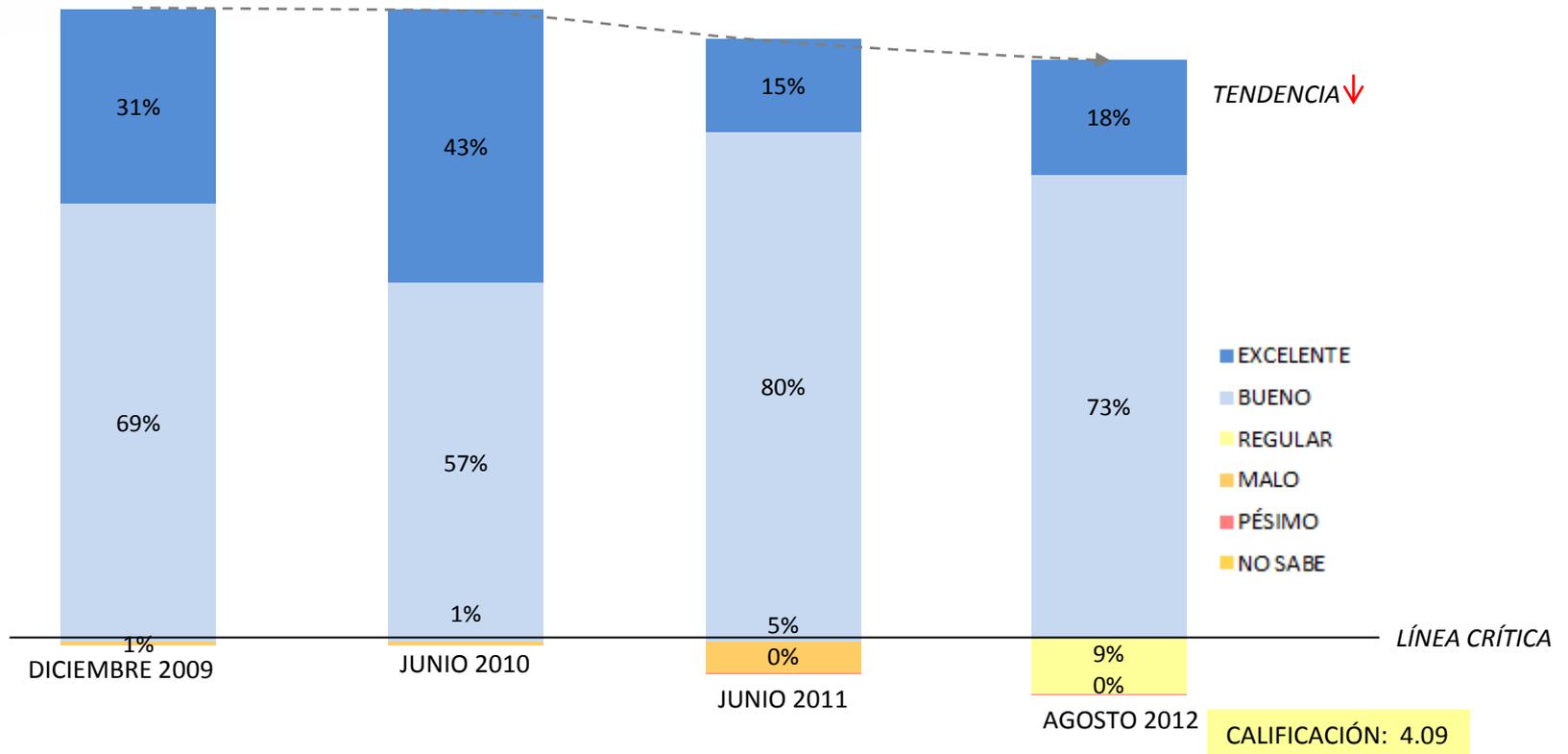
B) Calidad de los servicios y programas





Según su opinión, ¿Qué calificación le da al DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

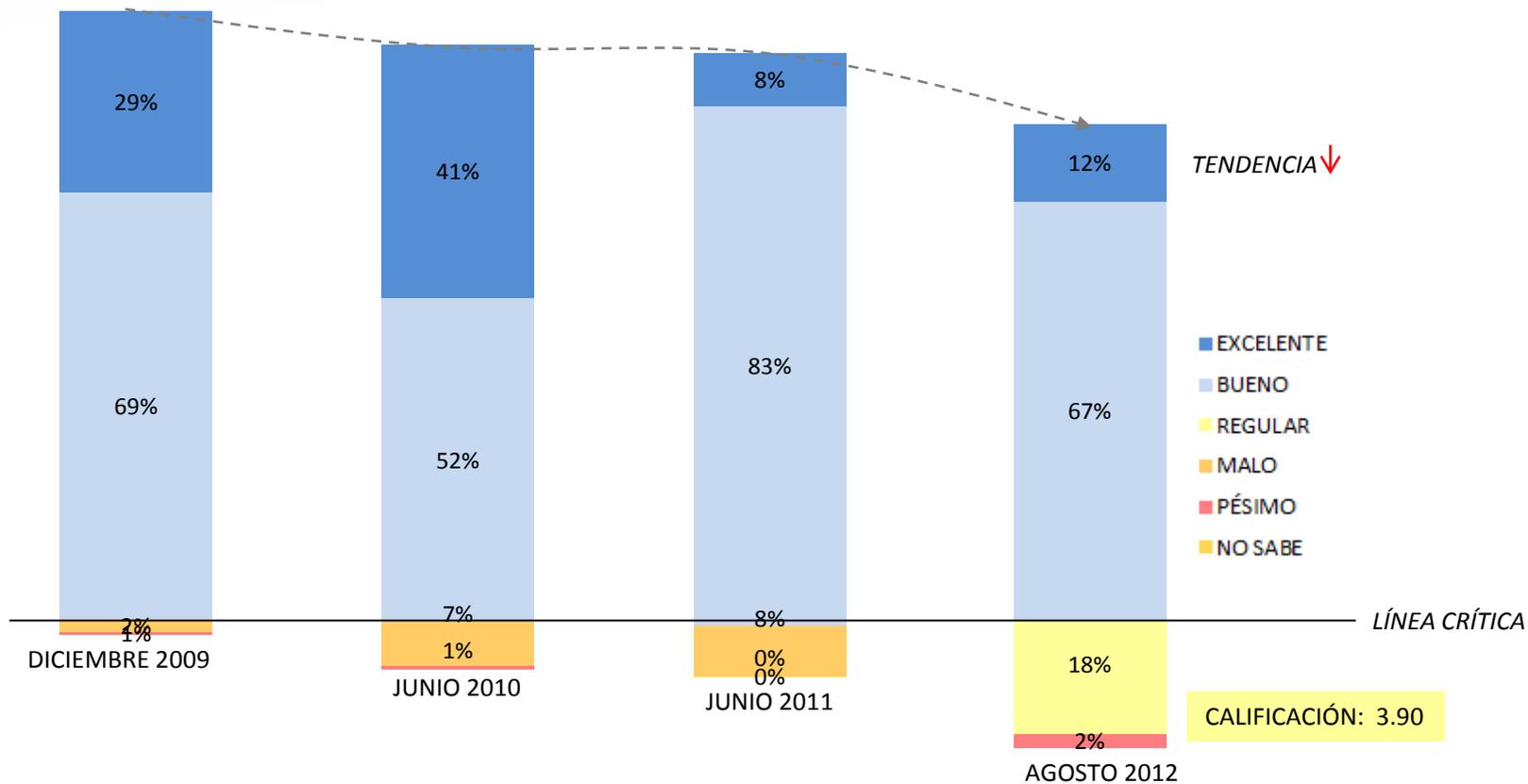
C) Amabilidad y trato del personal





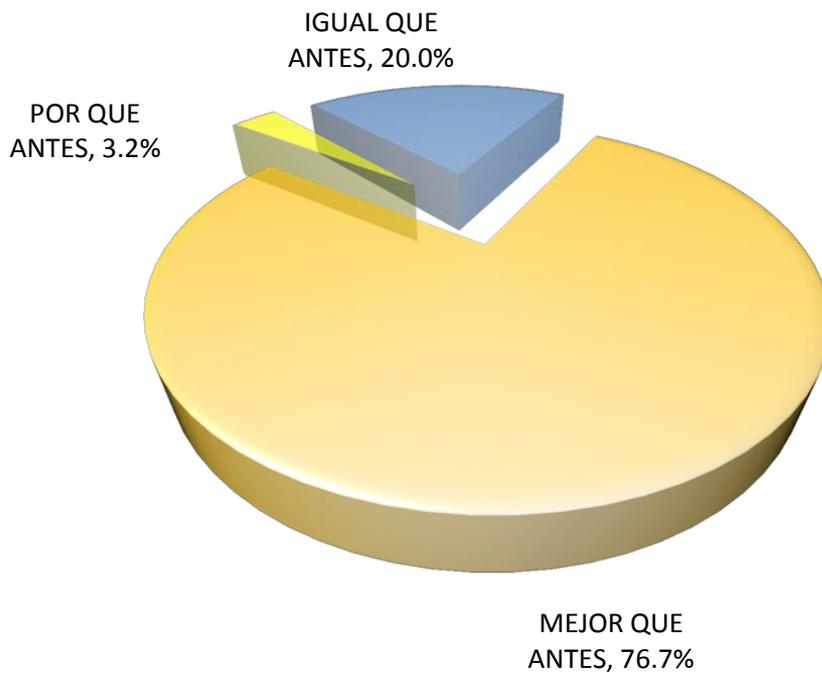
Según su opinión, ¿Qué calificación le da al DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

D) Rapidez en atención a usuarios



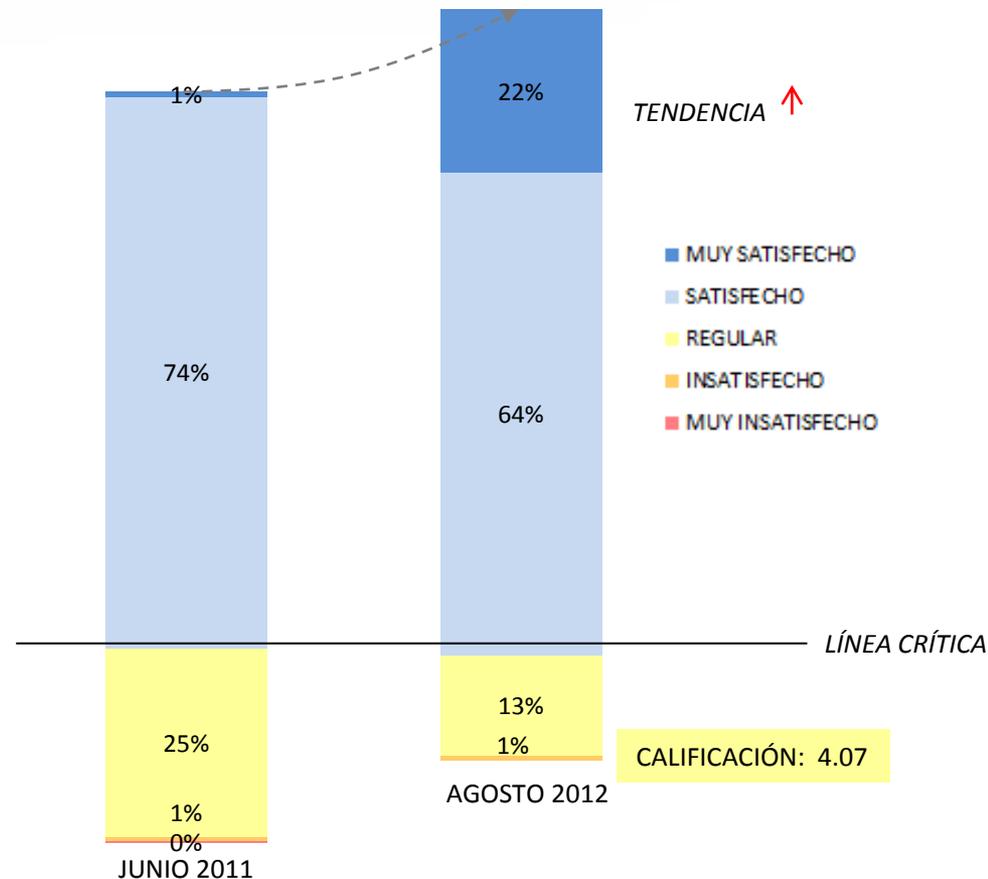


Considera que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco se encuentra...





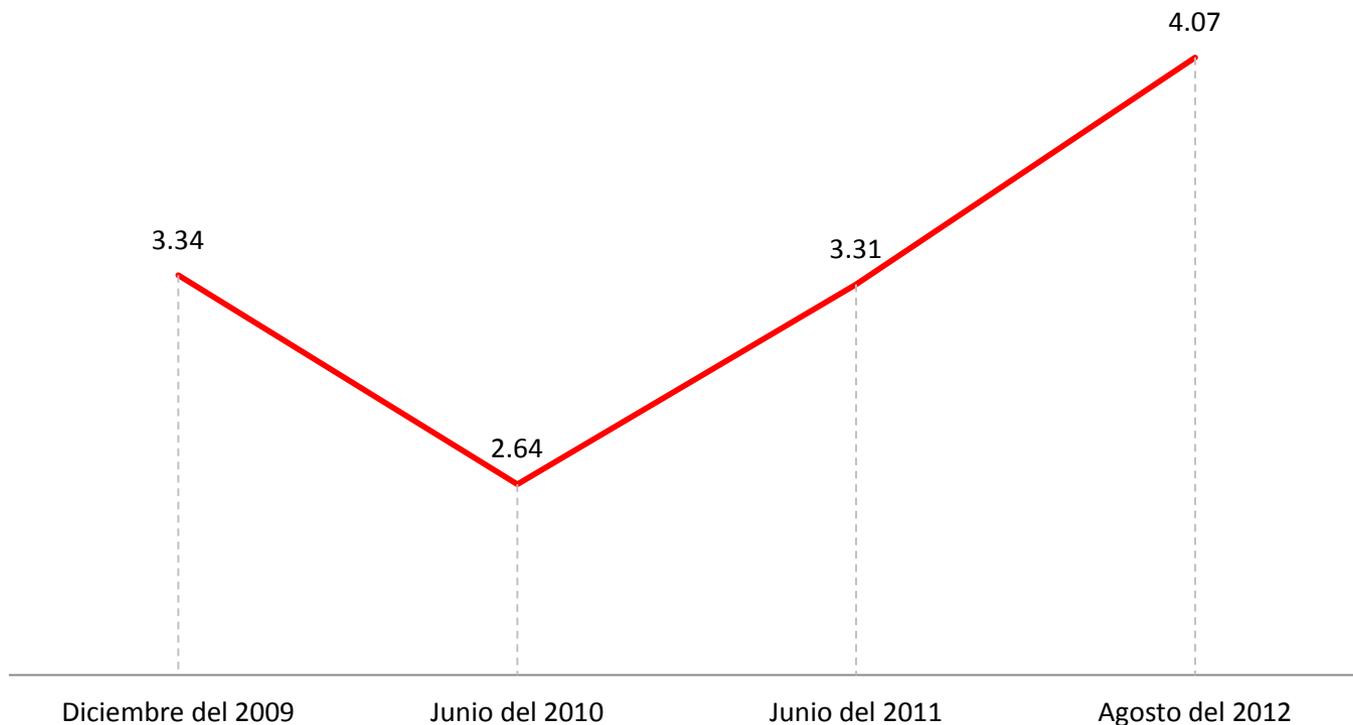
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco?

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación General

4.2.2 Evaluación del Servicio Atención a Adultos Mayores

4.2.3 Evaluación del Servicio de Atención e inclusión a personas con discapacidad

2.2.4 Evaluación de los Centros de Atención Infantil (guarderías)

4.2.5 Evaluación del Servicio Curso Prematrimonial

2.2.6 Comparativos de servicios en oficinas

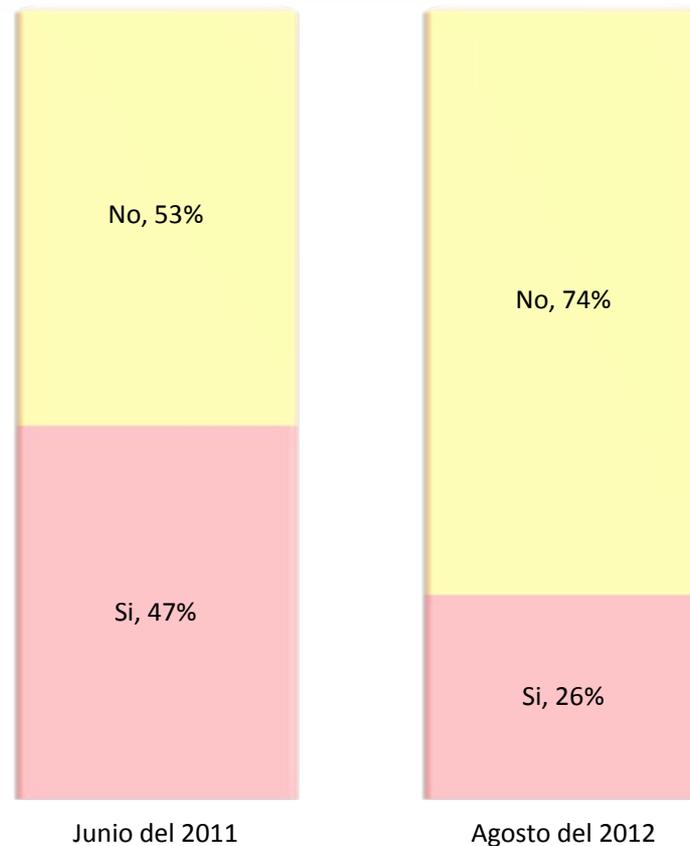


4.2.1 Evaluación General





¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	33%	82%
SIGUE IGUAL	66%	17%
EMPEORADO	1%	1%

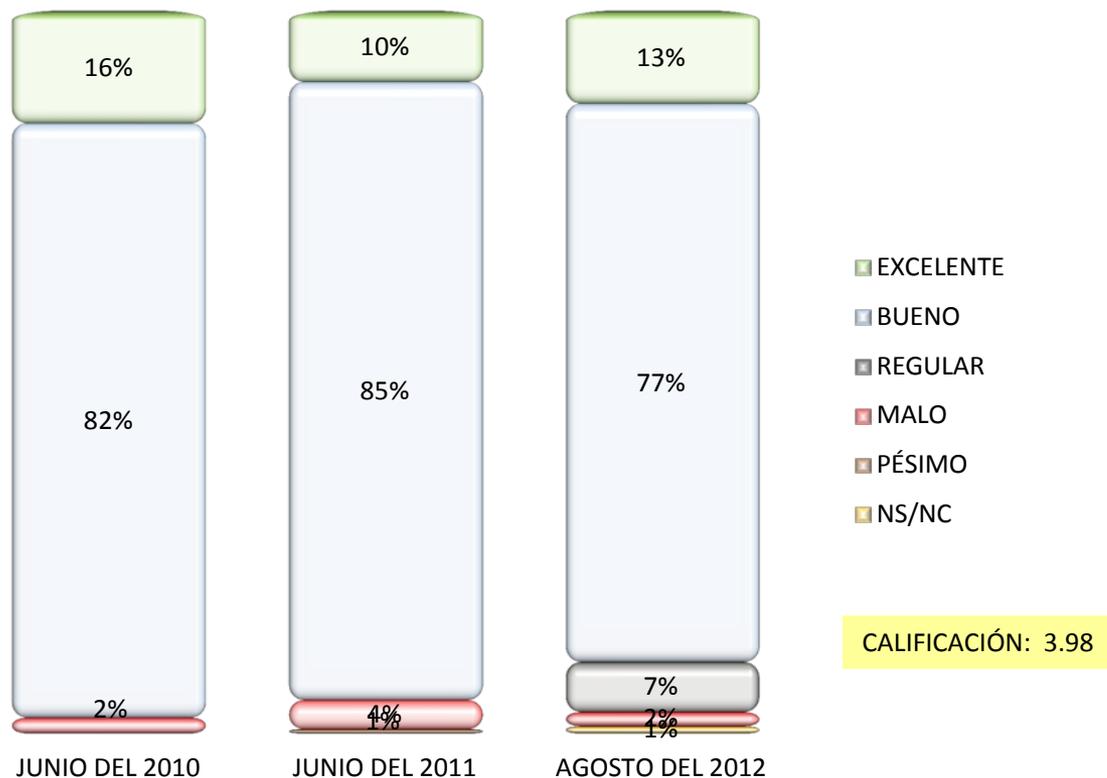


4.2. Evaluación del servicio Atención a Adultos Mayores



¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

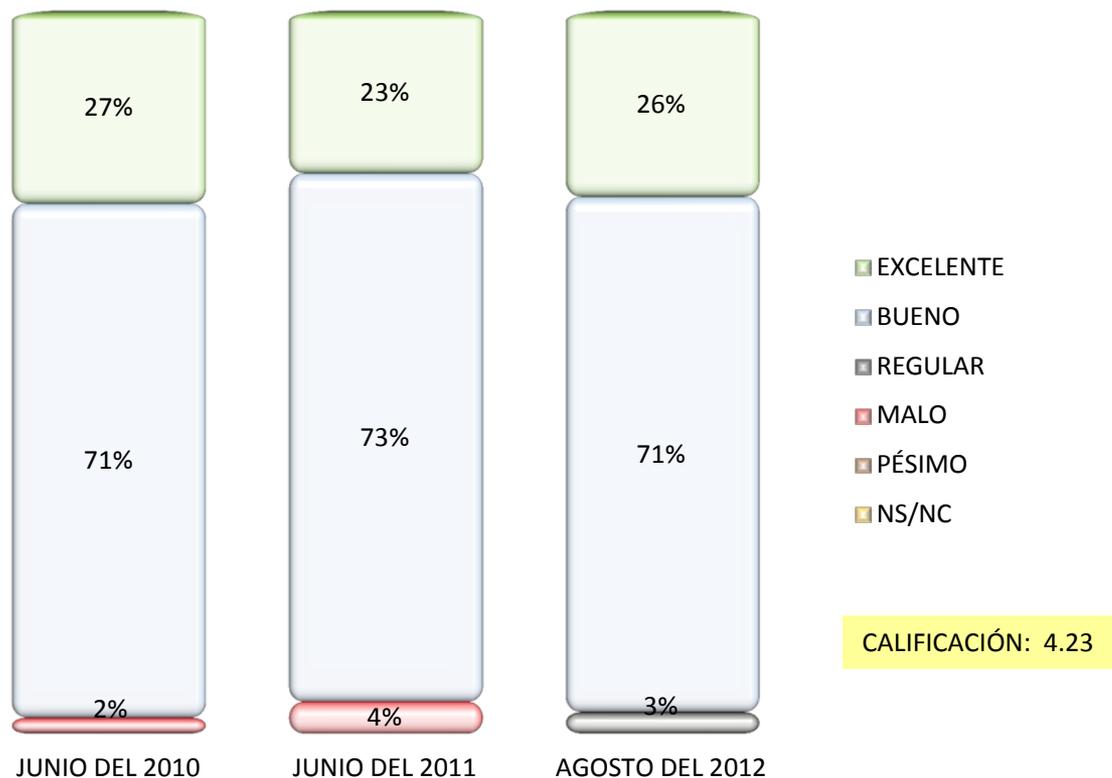
a) Señalamientos para acceder al servicio





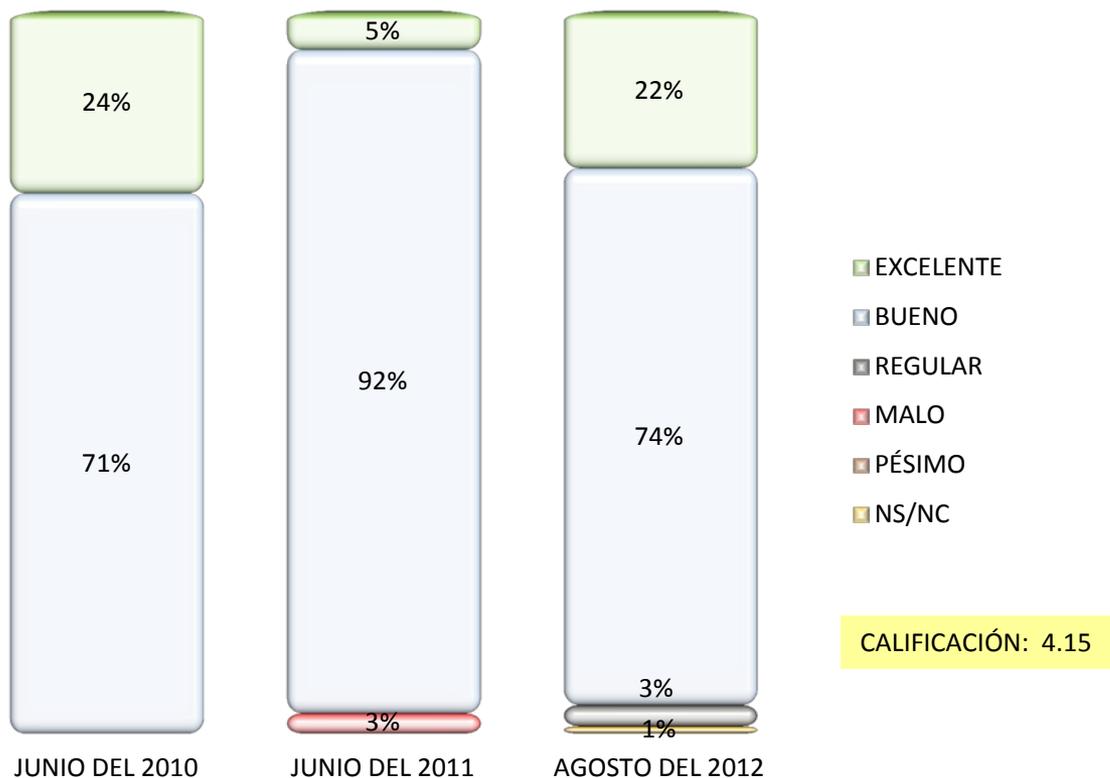
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

b) *Interés para proporcionarles un buen servicio*



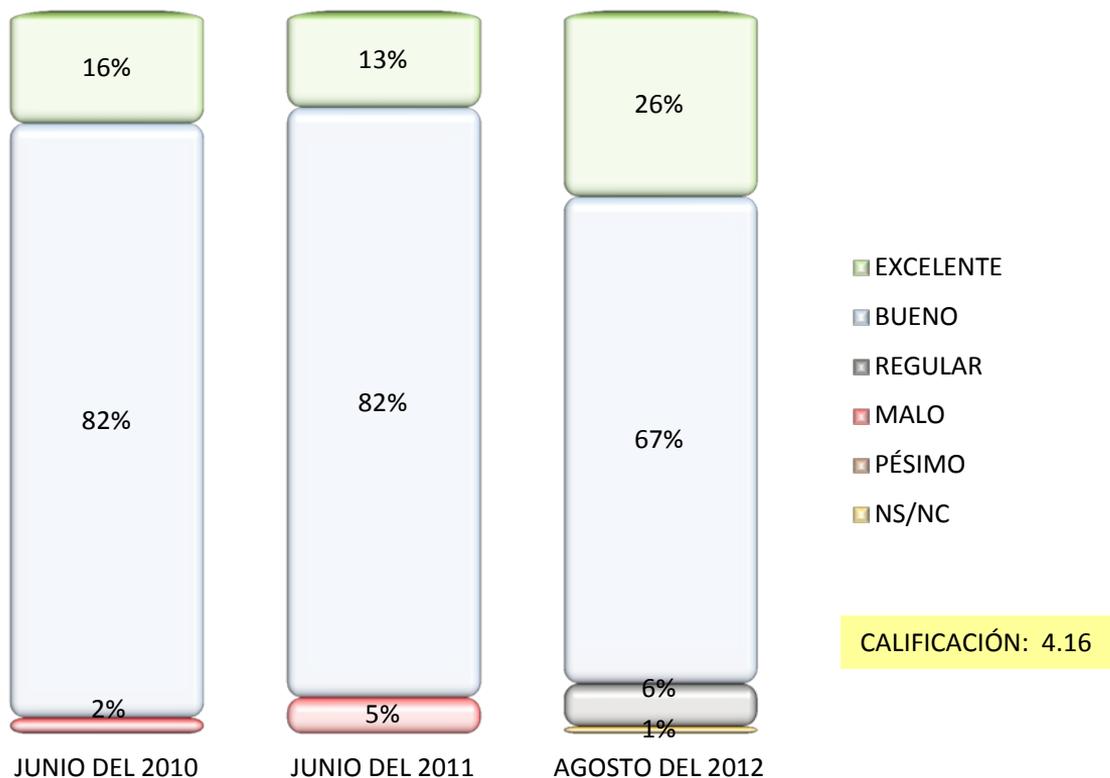


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
c) Horarios y días de atención



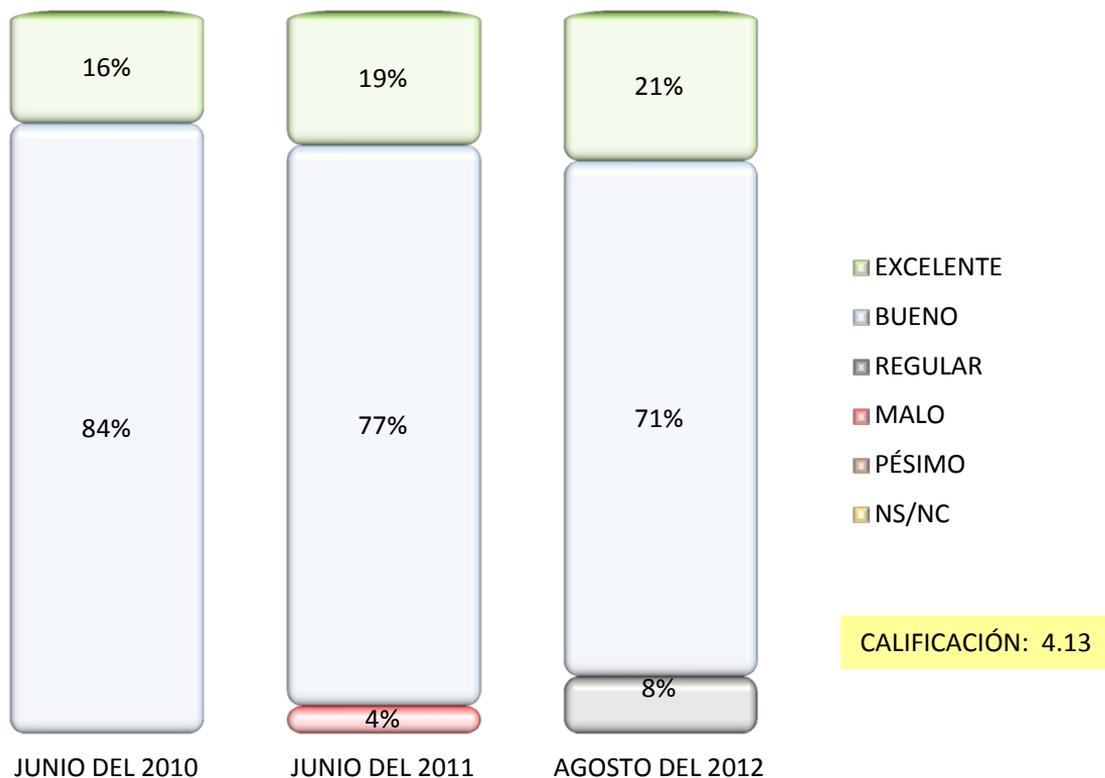


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
d) *Requisitos necesarios para obtener el servicio*



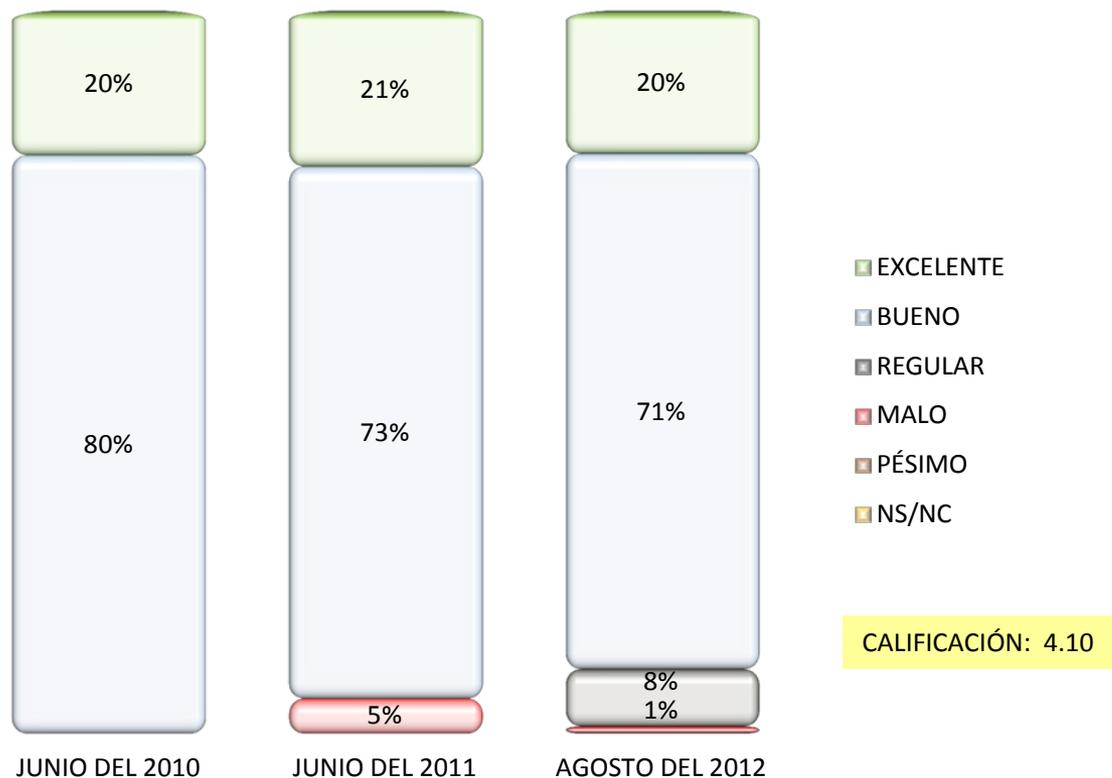


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
e) *Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita*



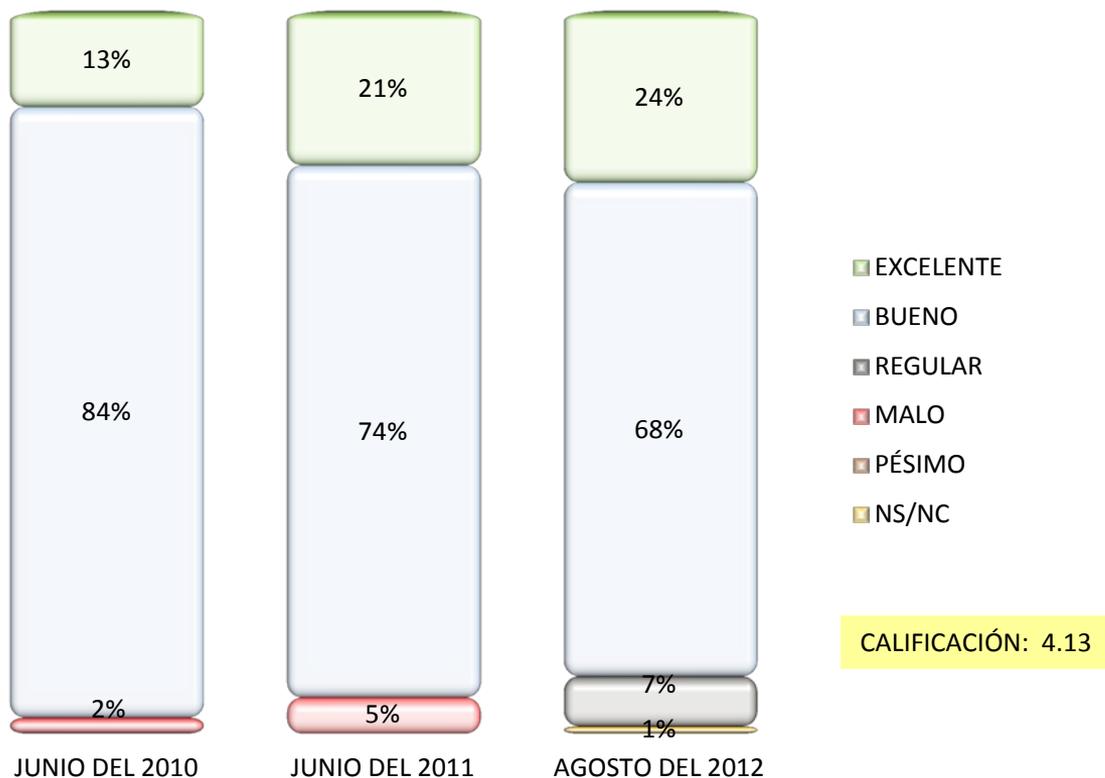


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
f) *Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas*



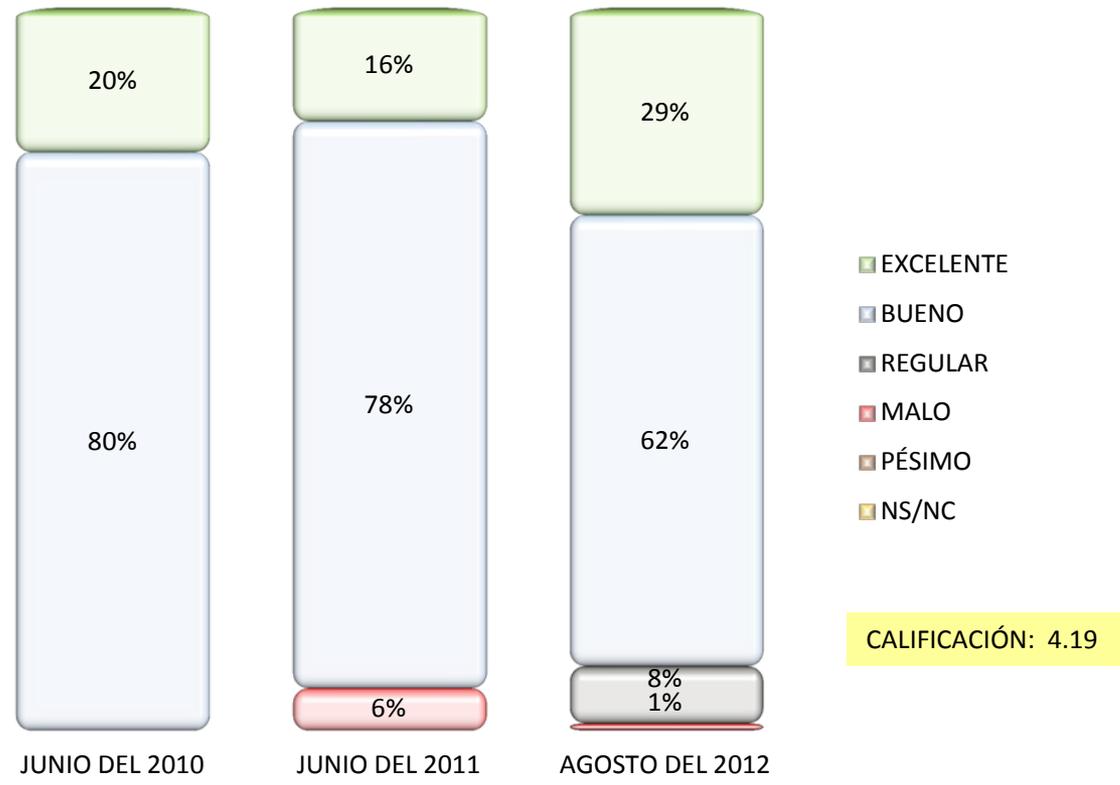


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
g) *El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud*





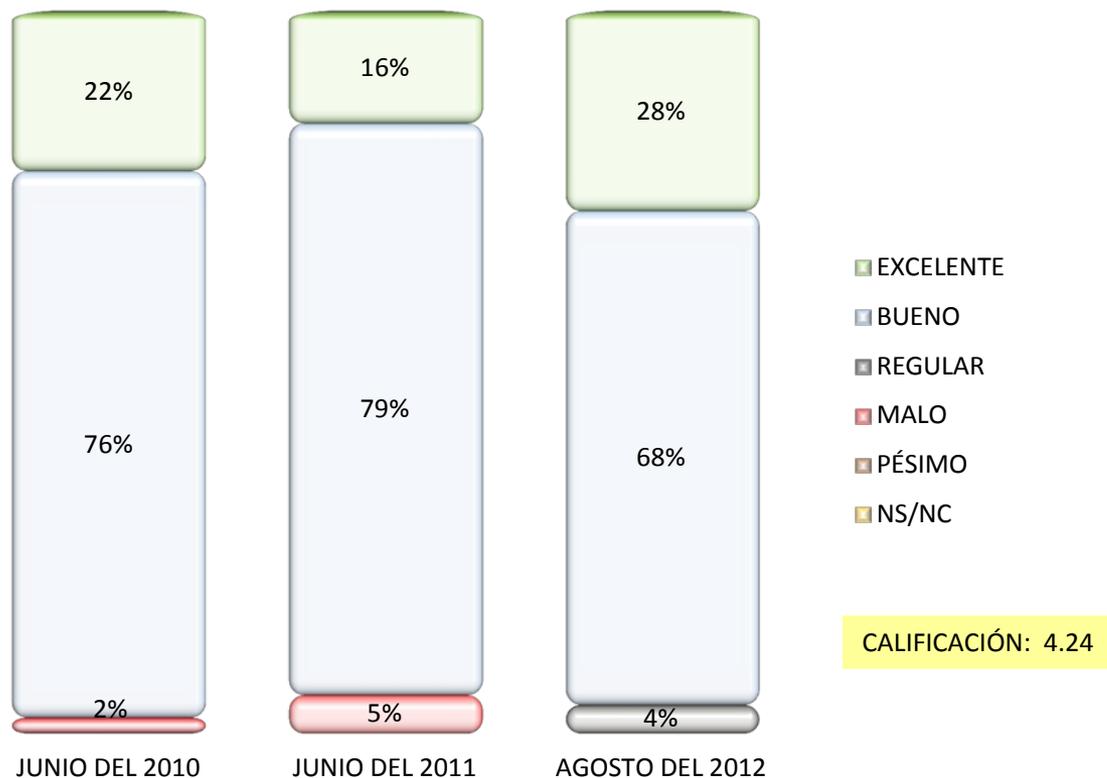
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
h) *Calidad de las instalaciones*





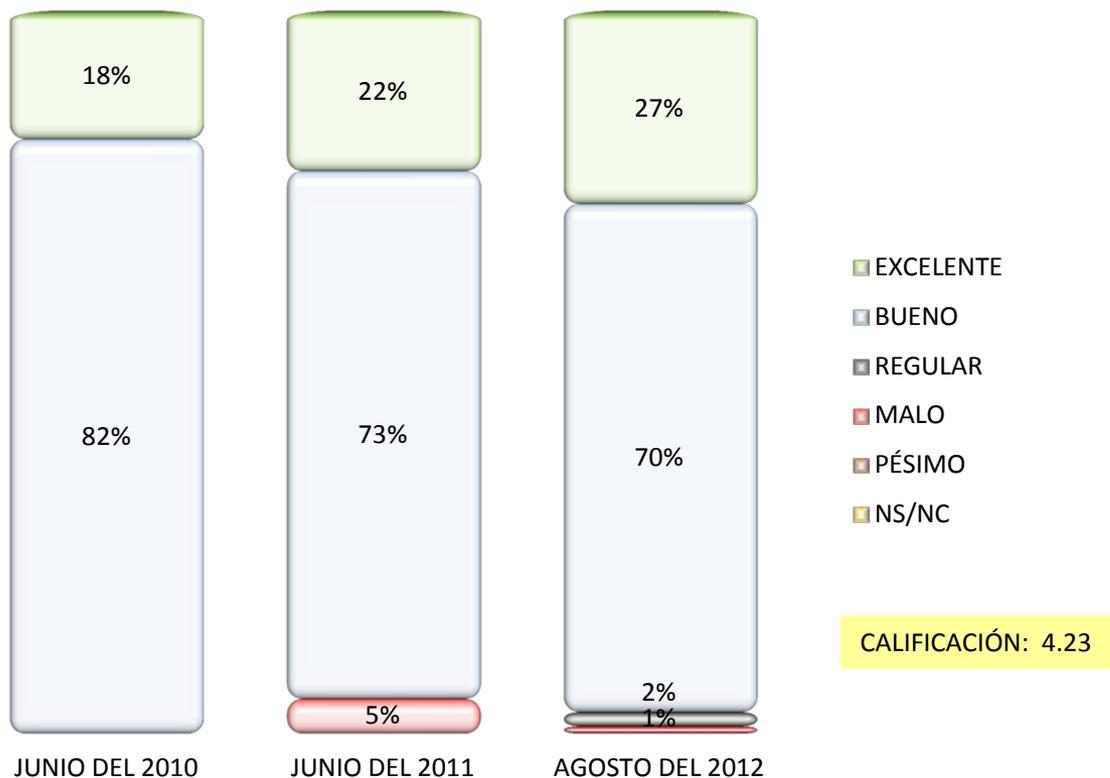
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

i) *Facilidad para hacer los trámites*





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
j) *Preparación y capacitación del personal*



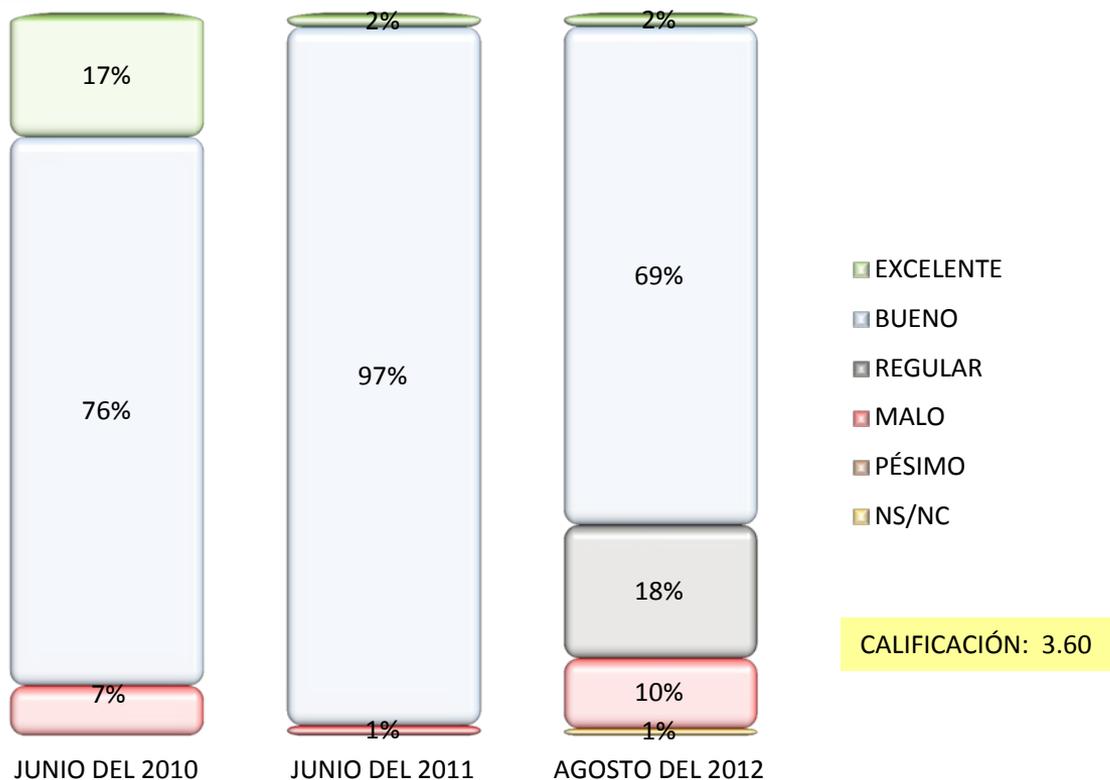


4.2.3 Evaluación del servicio Atención e inclusión a personas con discapacidad



¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

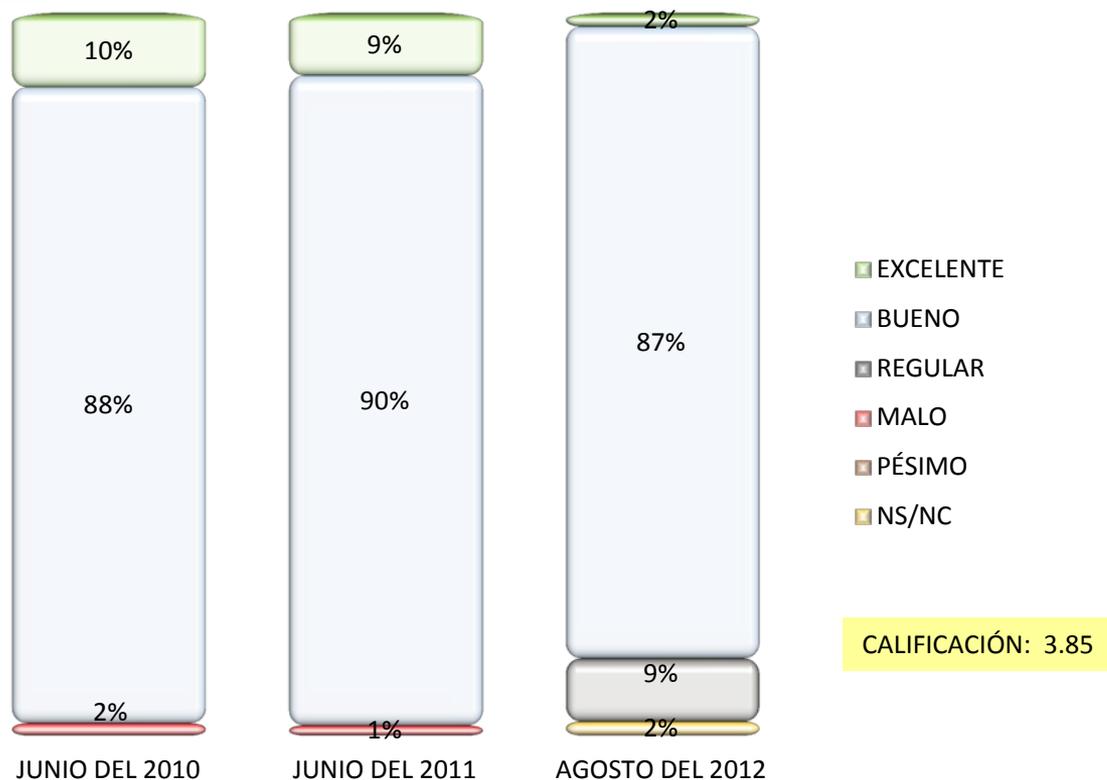
a) Señalamientos para acceder al servicio





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

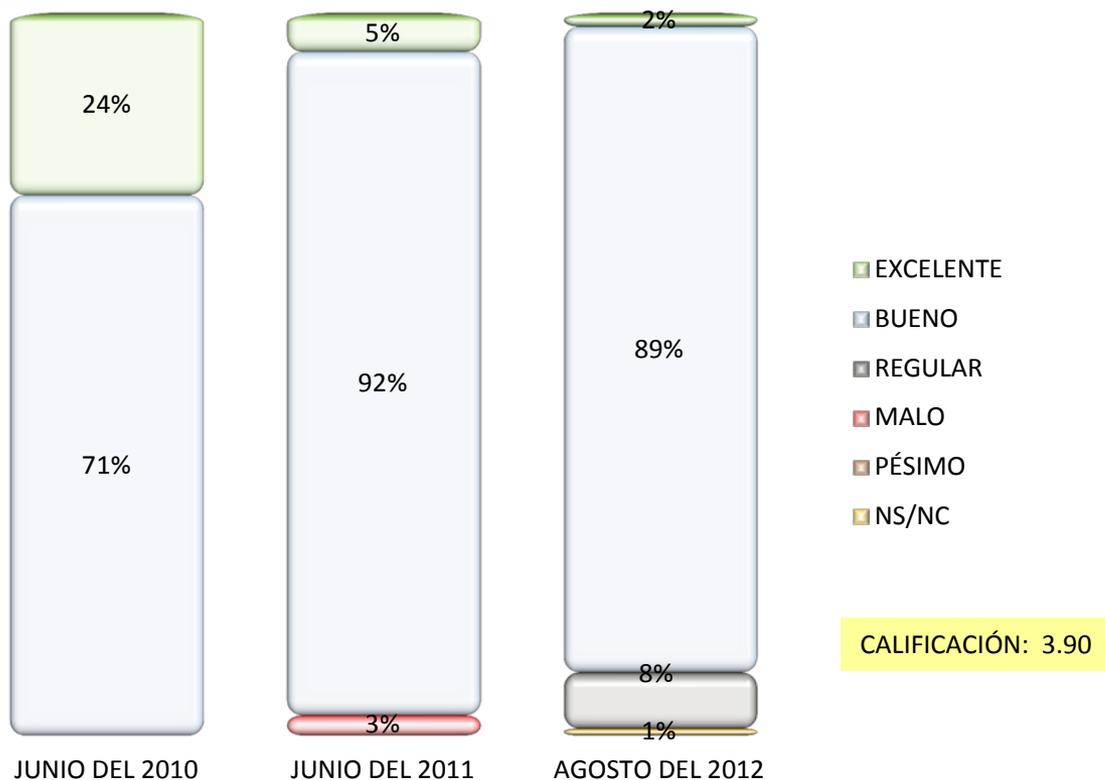
b) Interés para proporcionarles un buen servicio





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

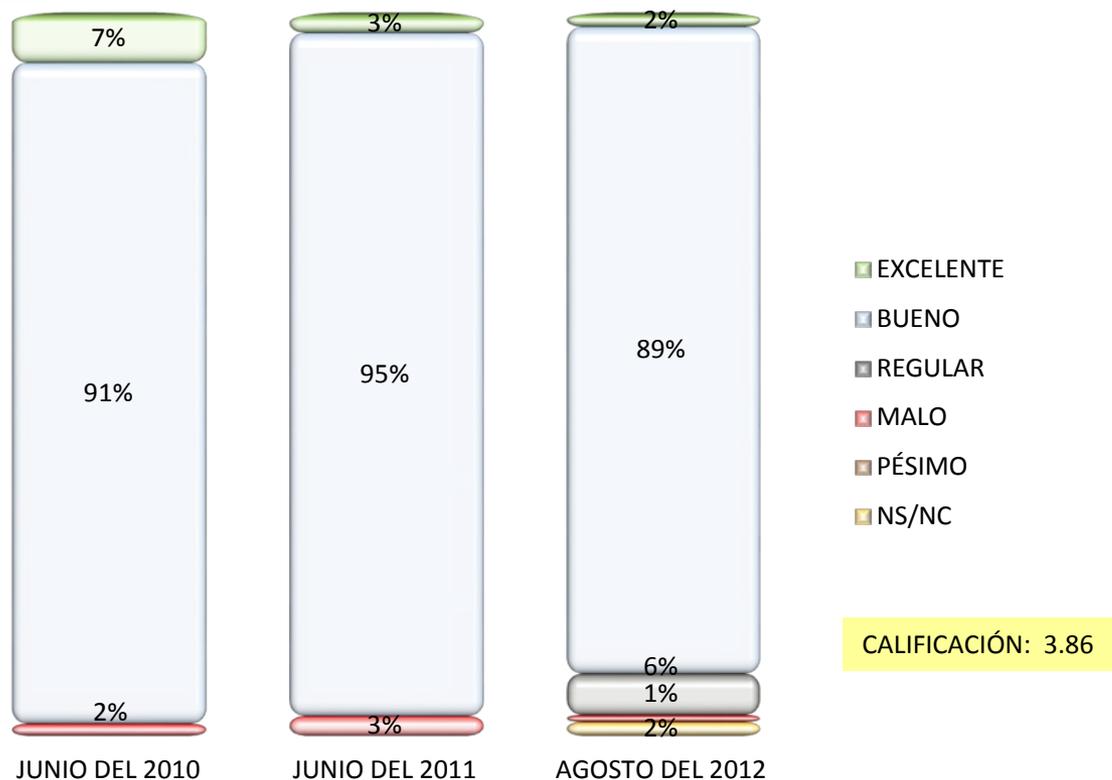
c) Horarios y días de atención





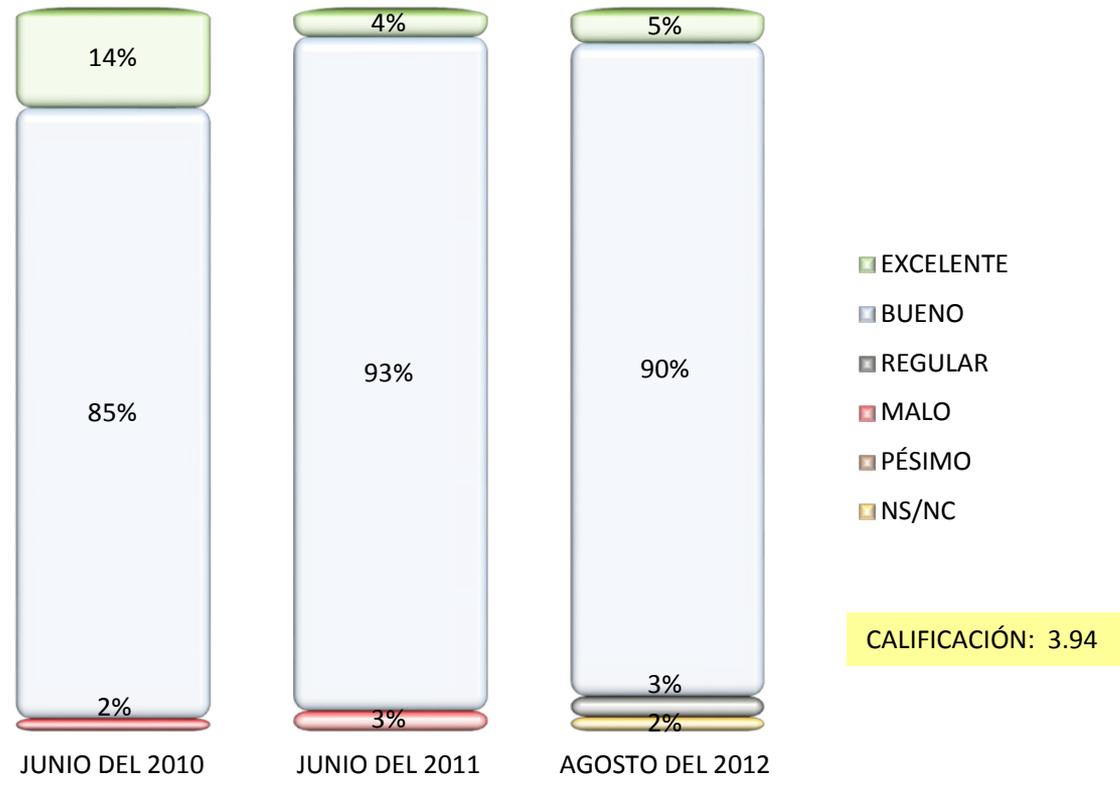
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

d) *Requisitos necesarios para obtener el servicio*





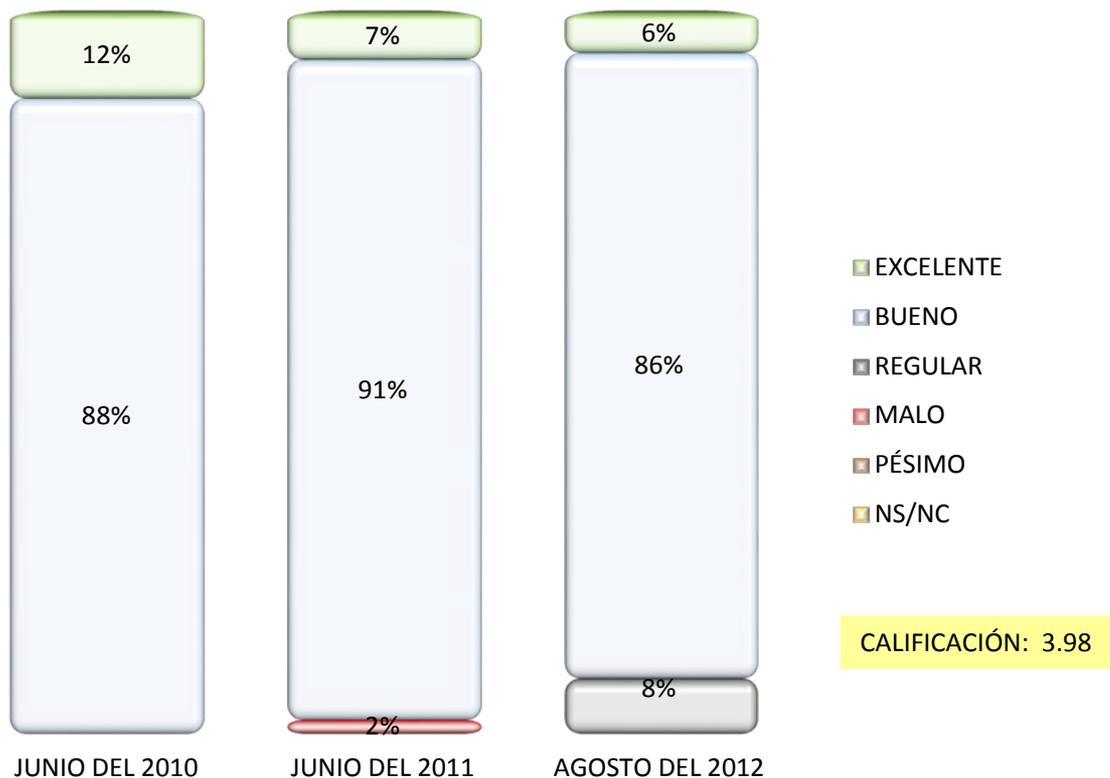
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
e) *Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita*





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

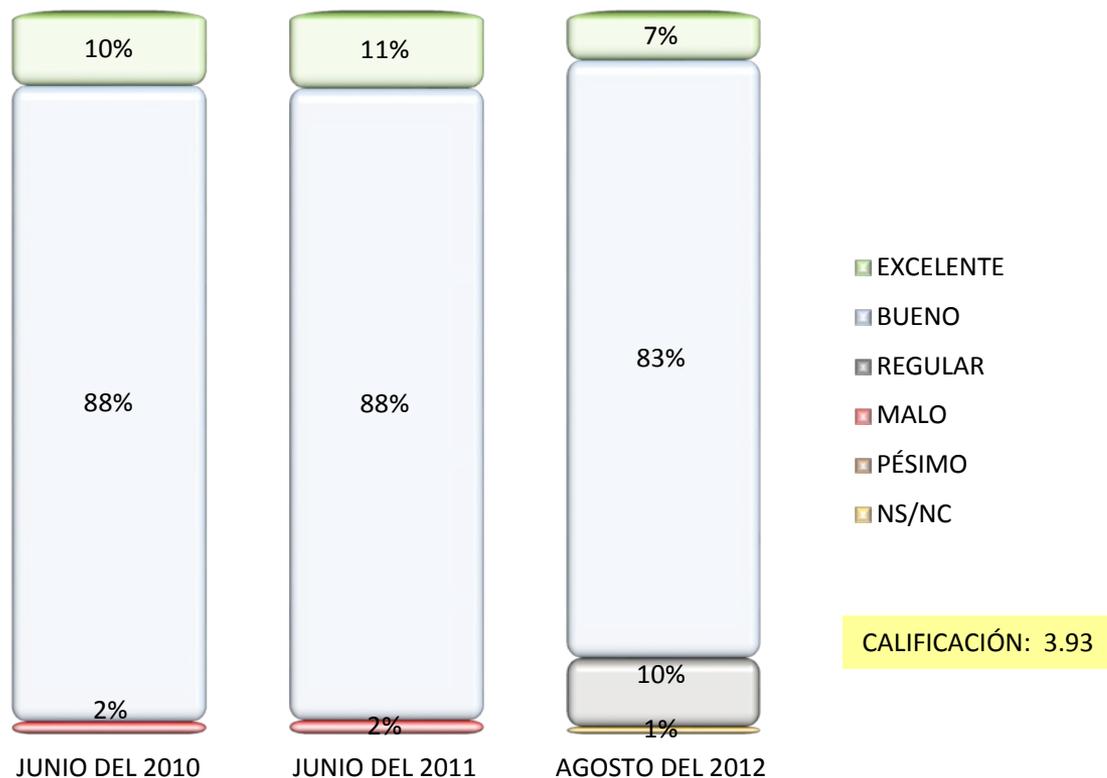
f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

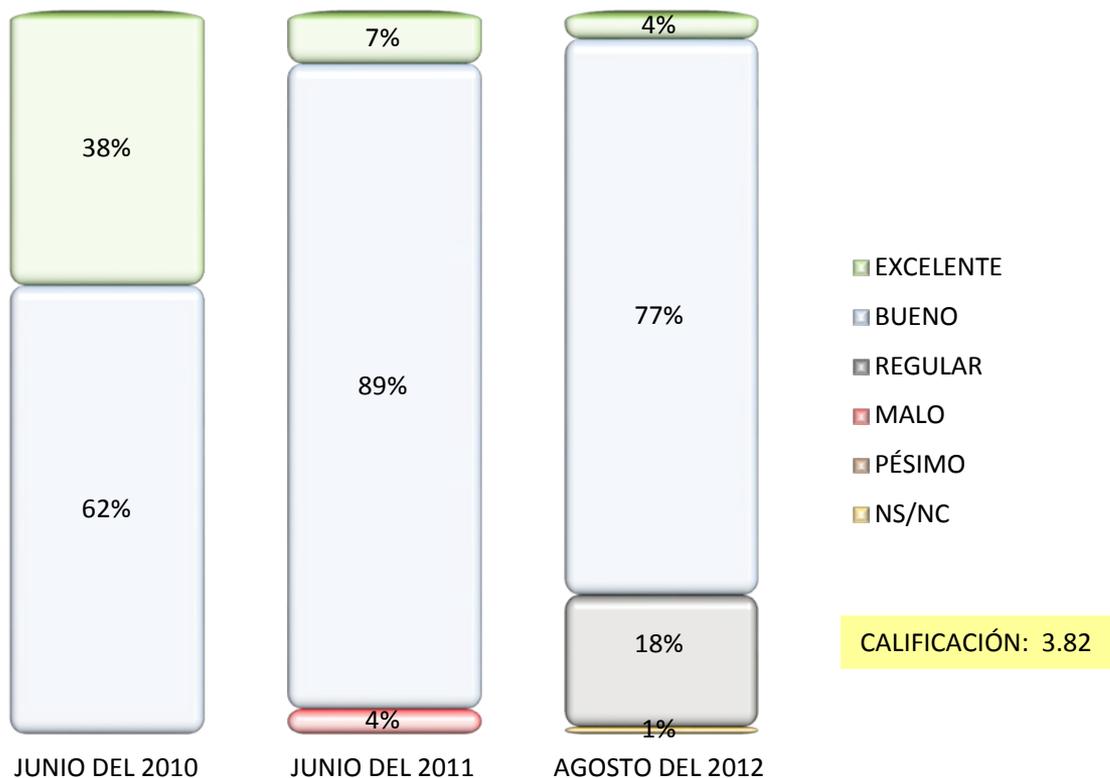
g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

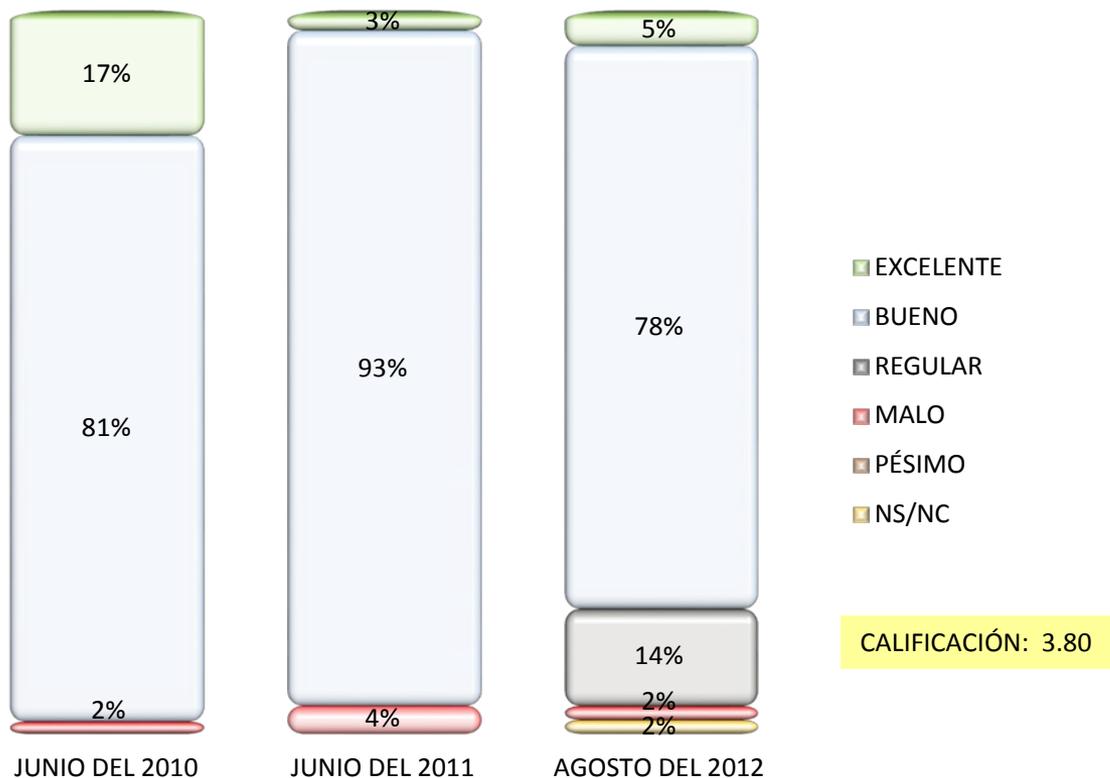
h) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

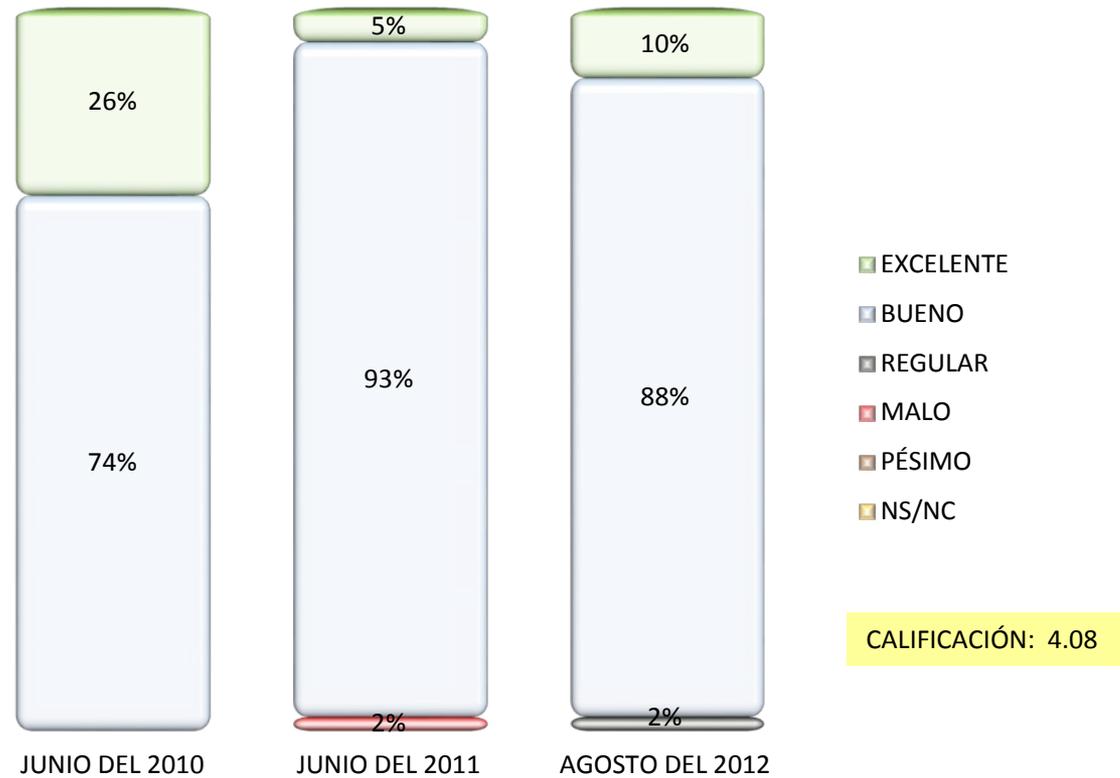
i) *Facilidad para hacer los trámites*





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

j) Preparación y capacitación del personal



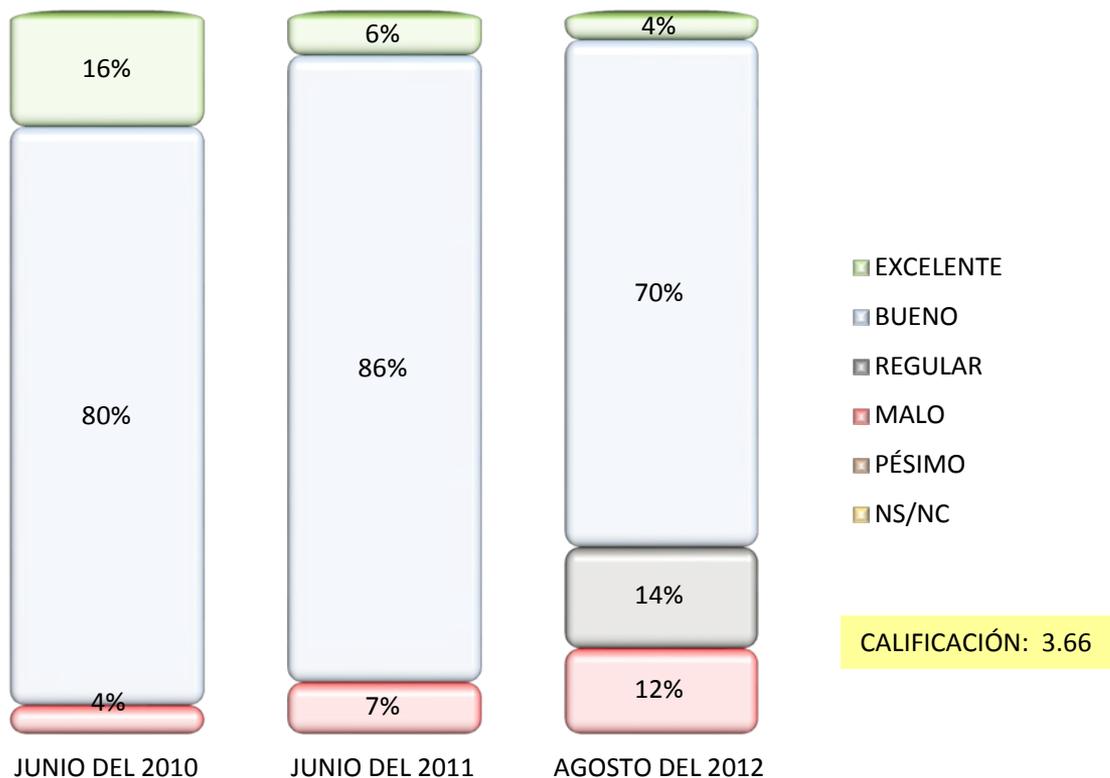


4.2.4 Evaluación Centros de atención infantil (Guarderías)



¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

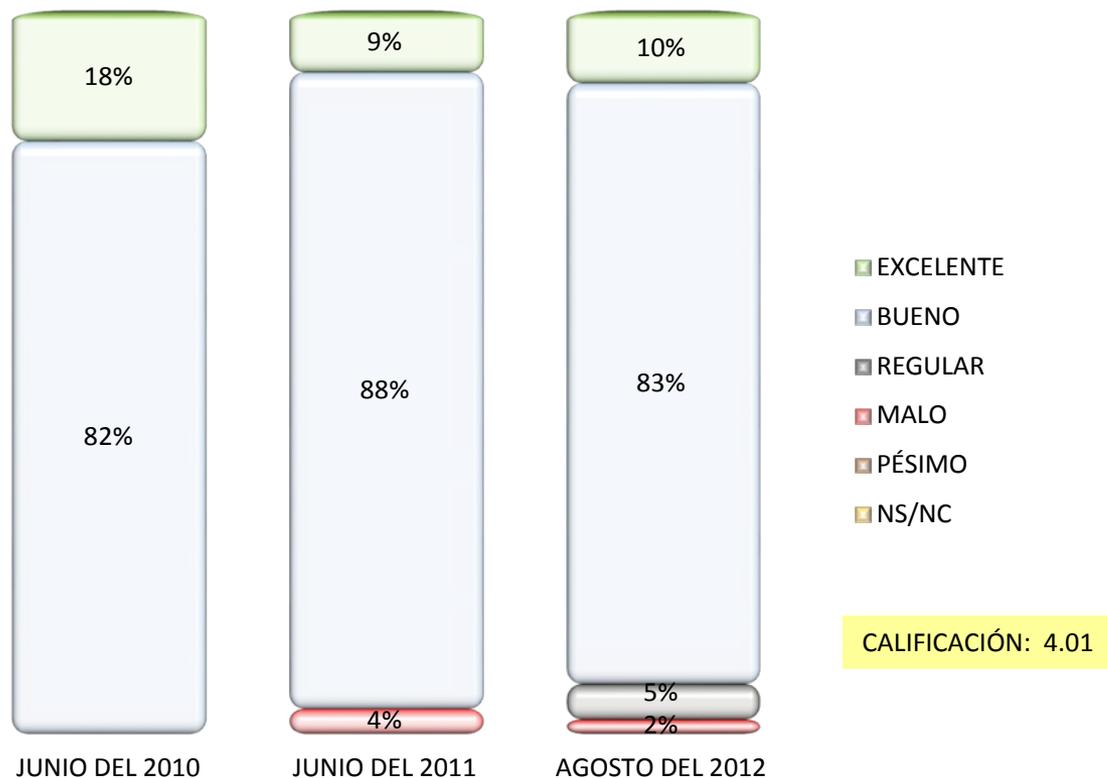
a) Señalamientos para acceder al servicio





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

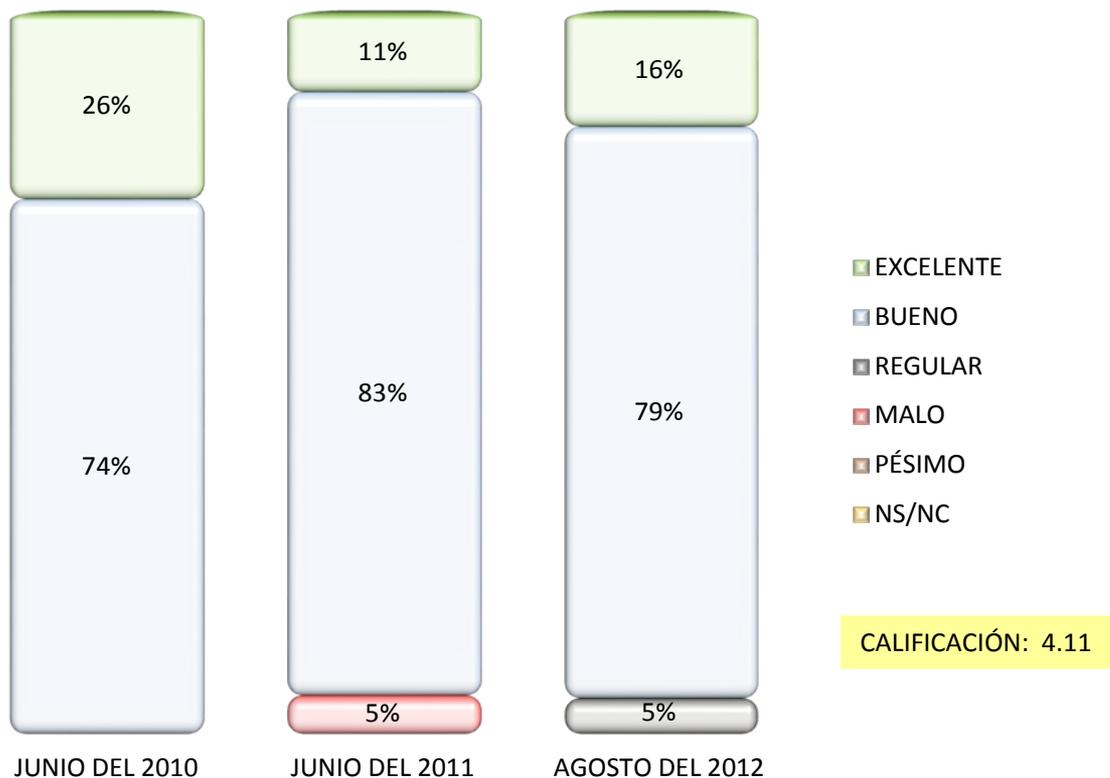
b) Interés para proporcionarles un buen servicio





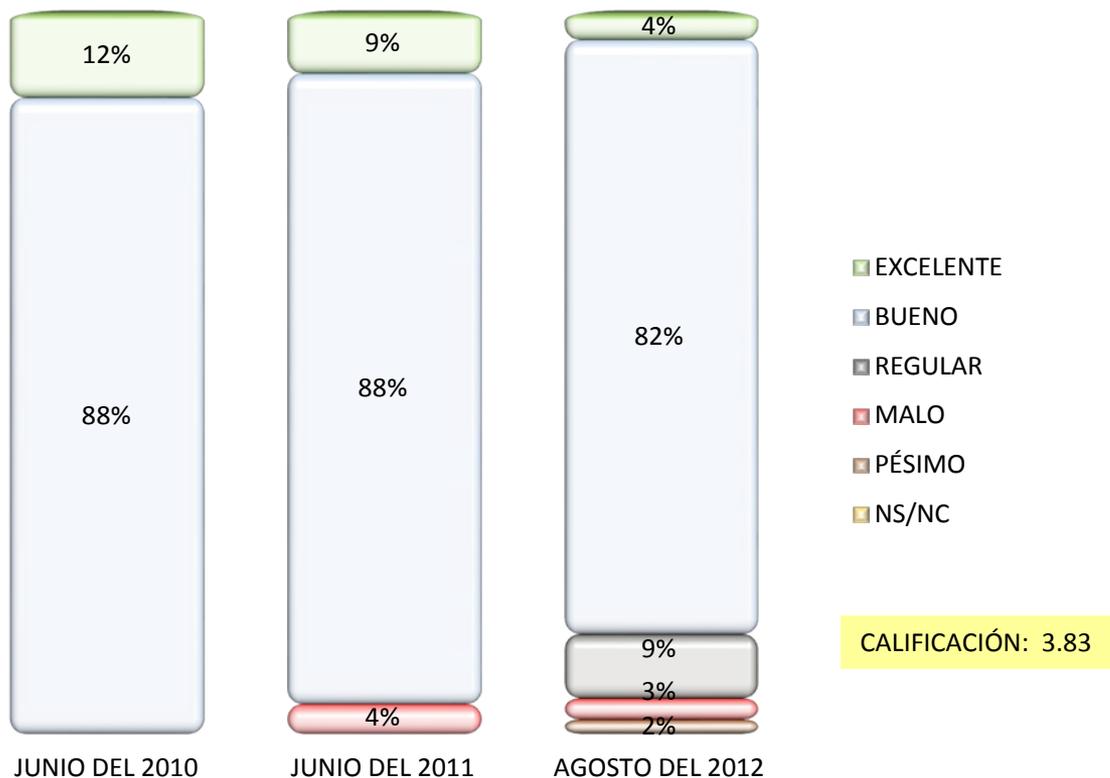
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

c) Horarios y días de atención



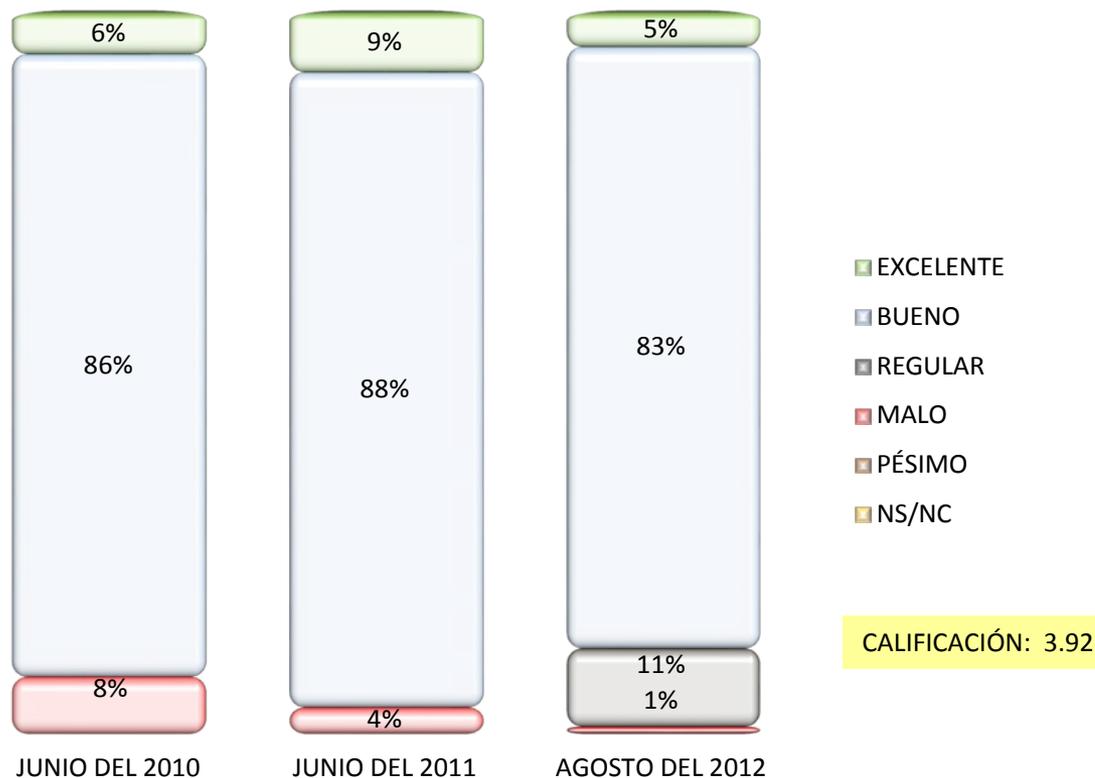


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
d) *Requisitos necesarios para obtener el servicio*



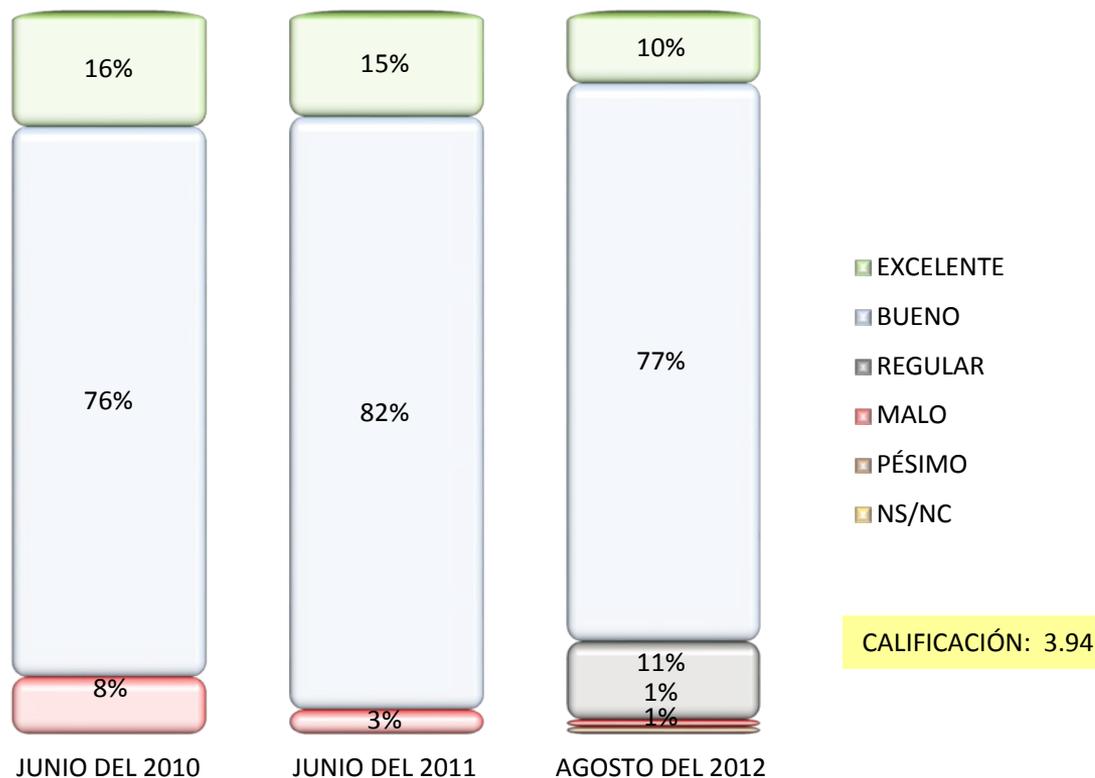


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
e) *Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita*



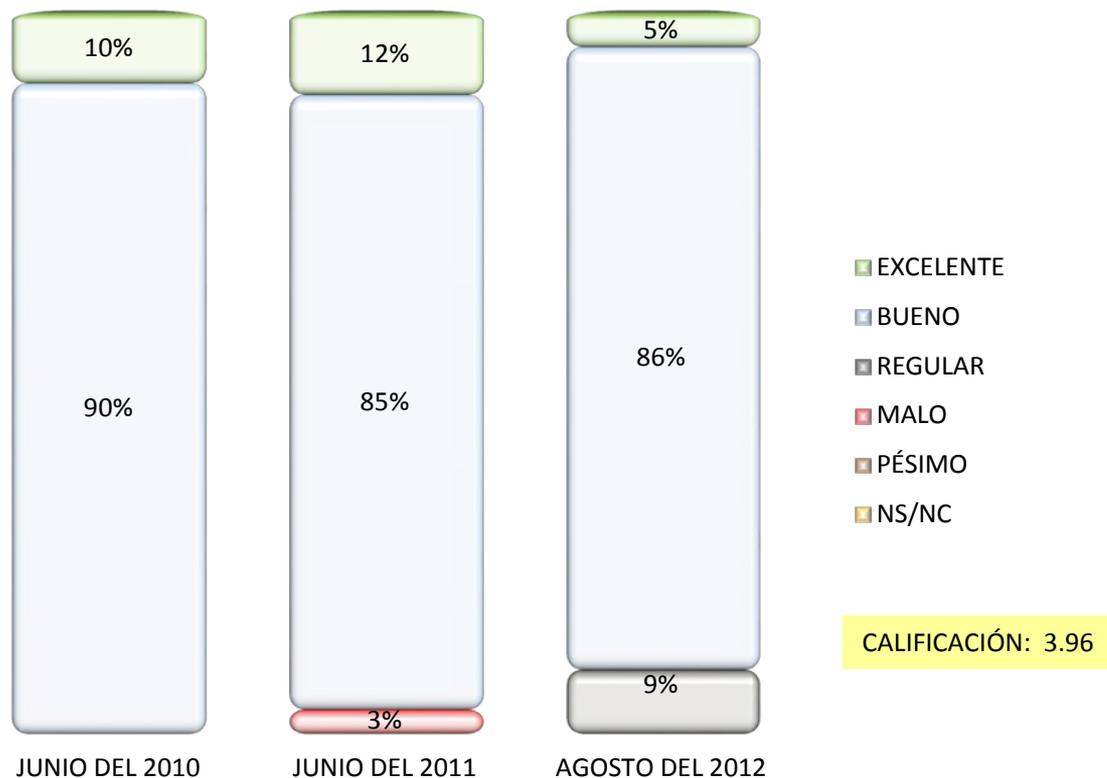


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
f) *Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas*



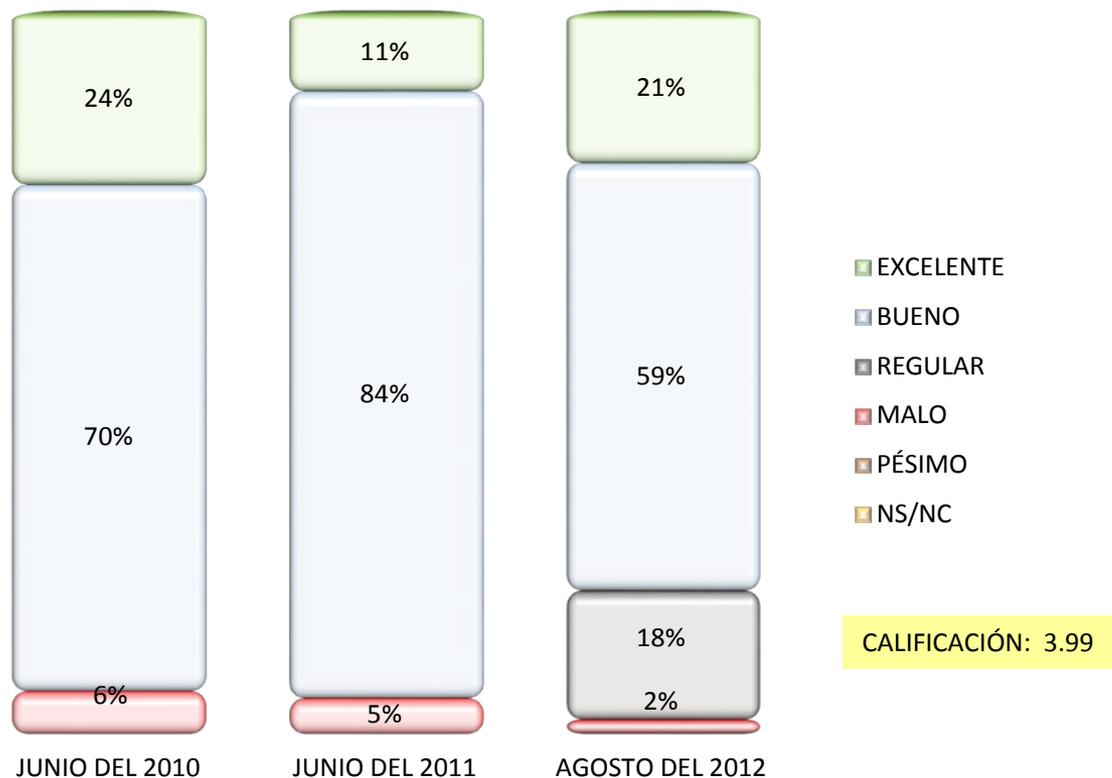


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
g) *El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud*





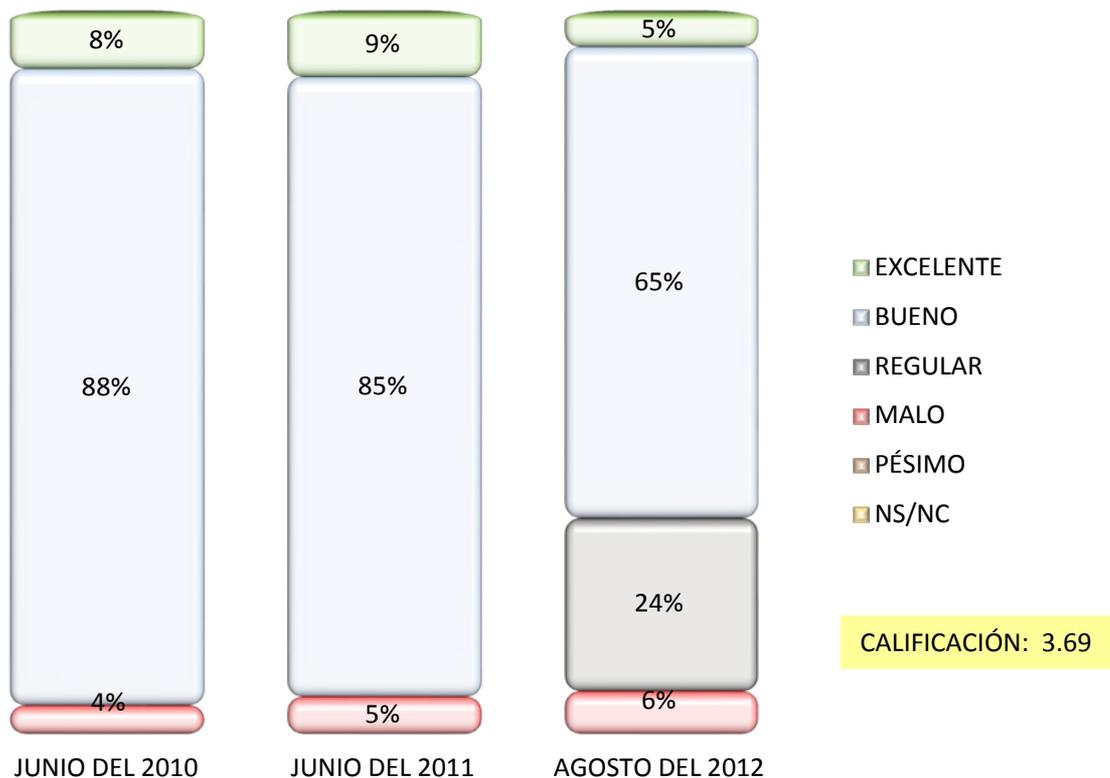
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
h) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

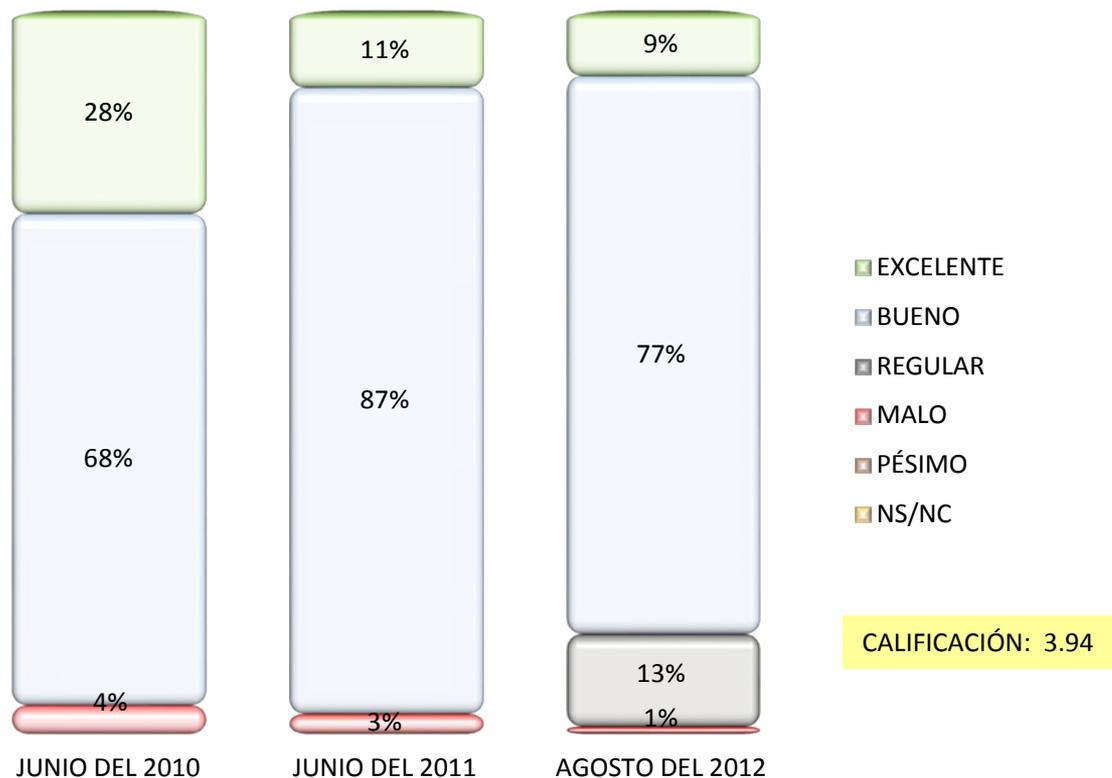
i) *Facilidad para hacer los trámites*





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

j) Preparación y capacitación del personal



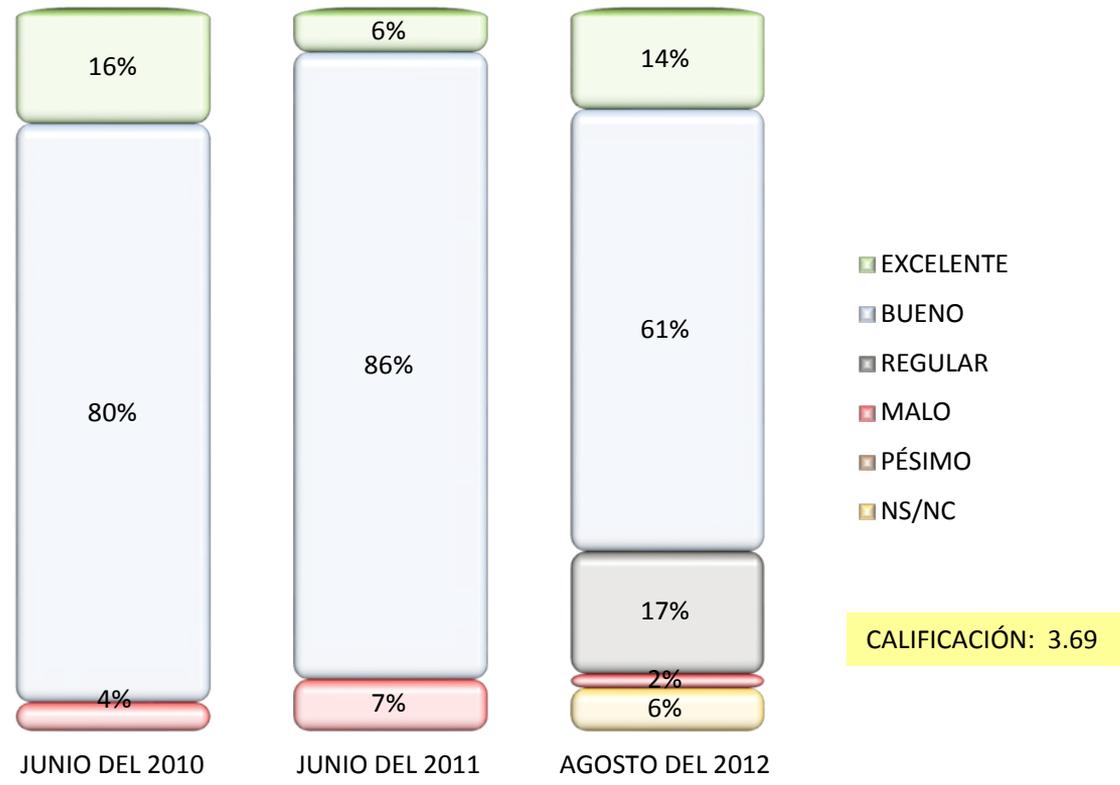


4.2.5 Evaluación Servicio Curso Prematrimonial



¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

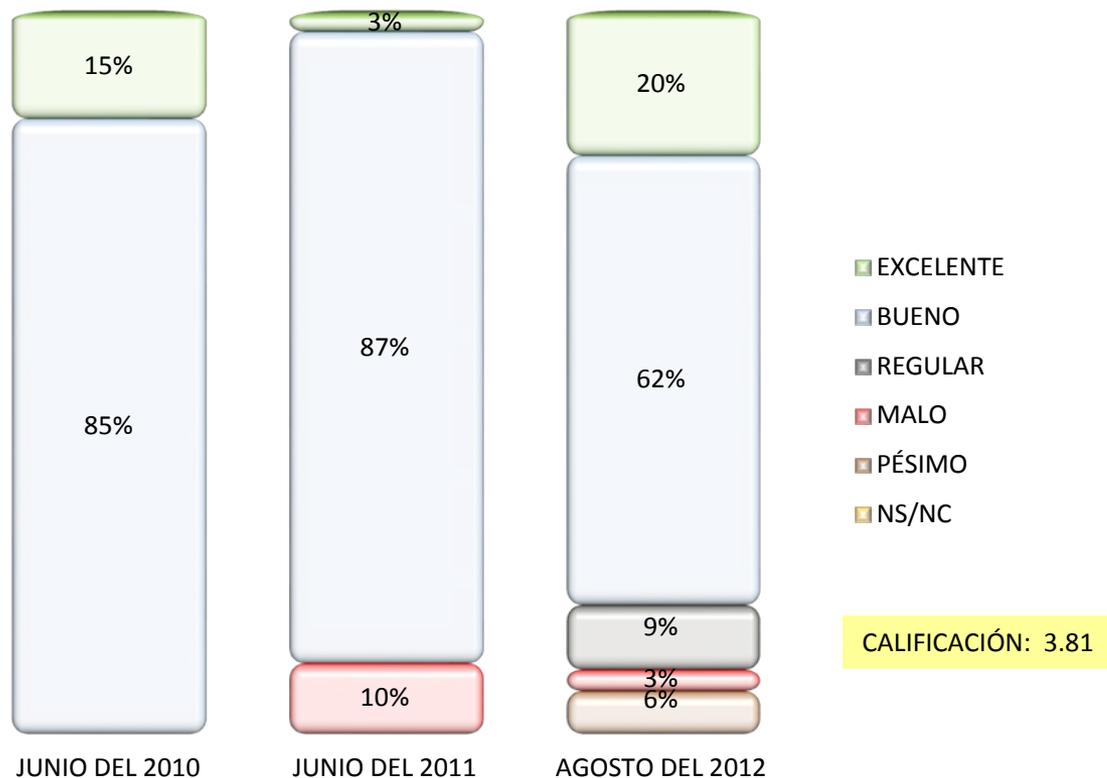
a) Señalamientos para acceder al servicio





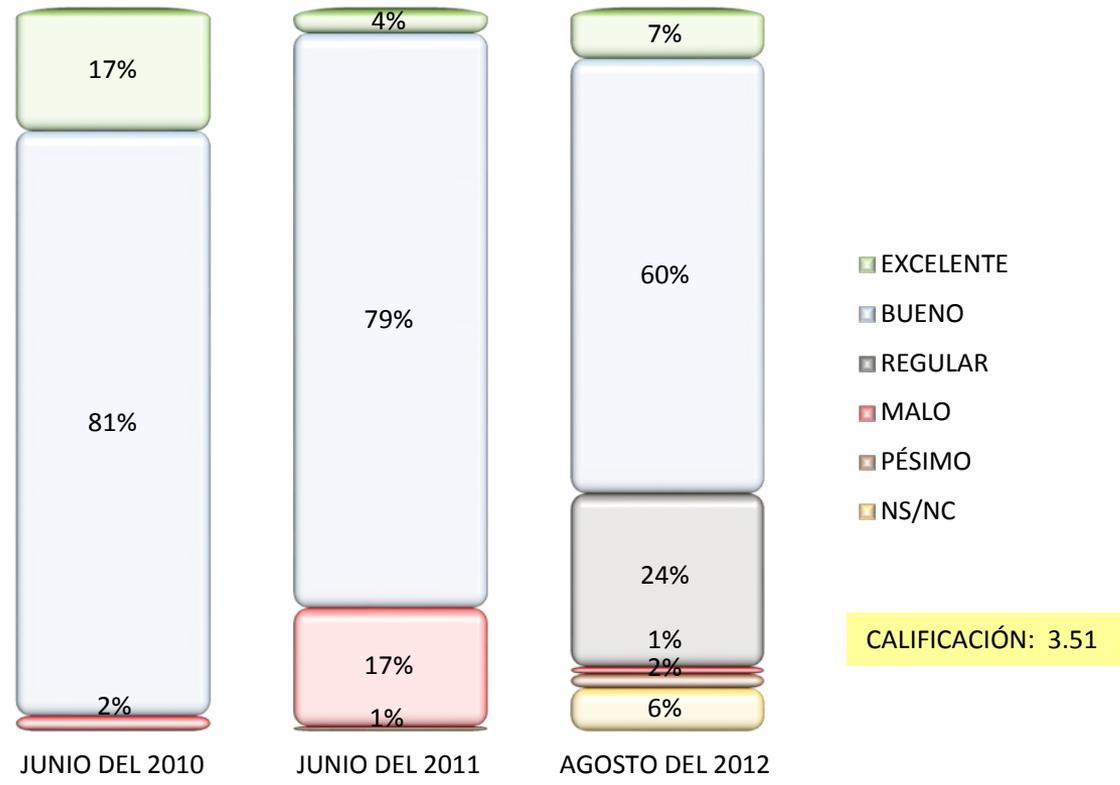
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

b) Interés para proporcionarles un buen servicio





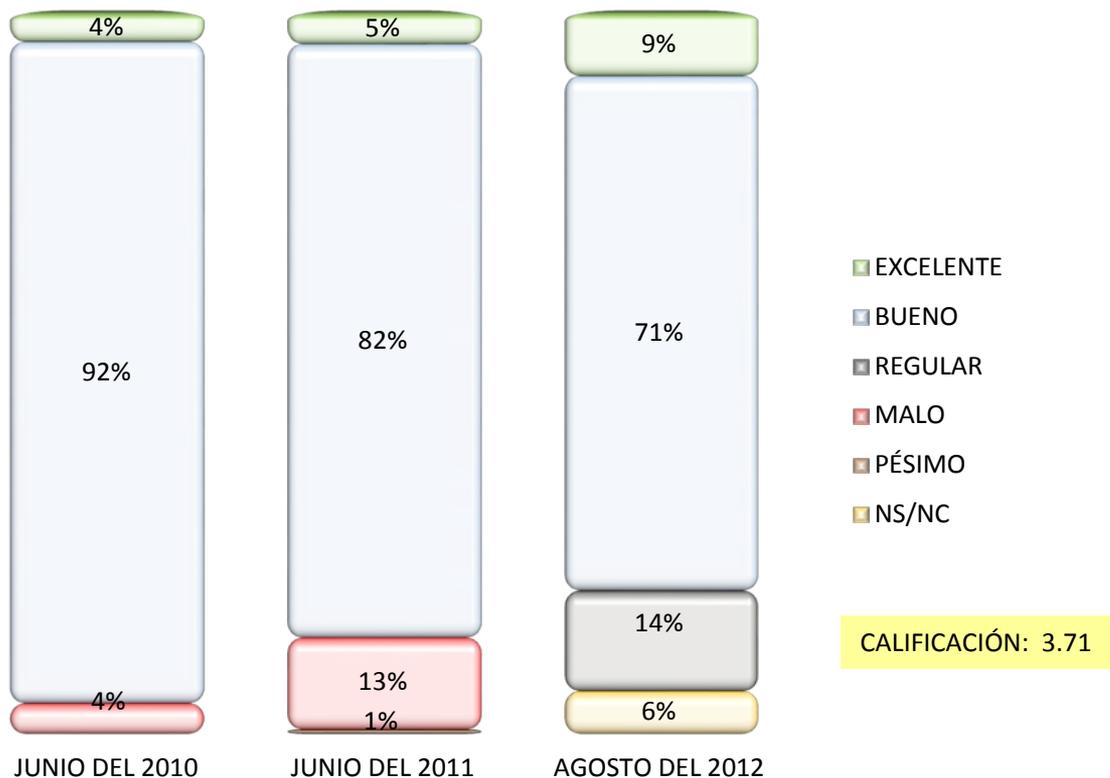
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
c) *Horarios y días de atención*





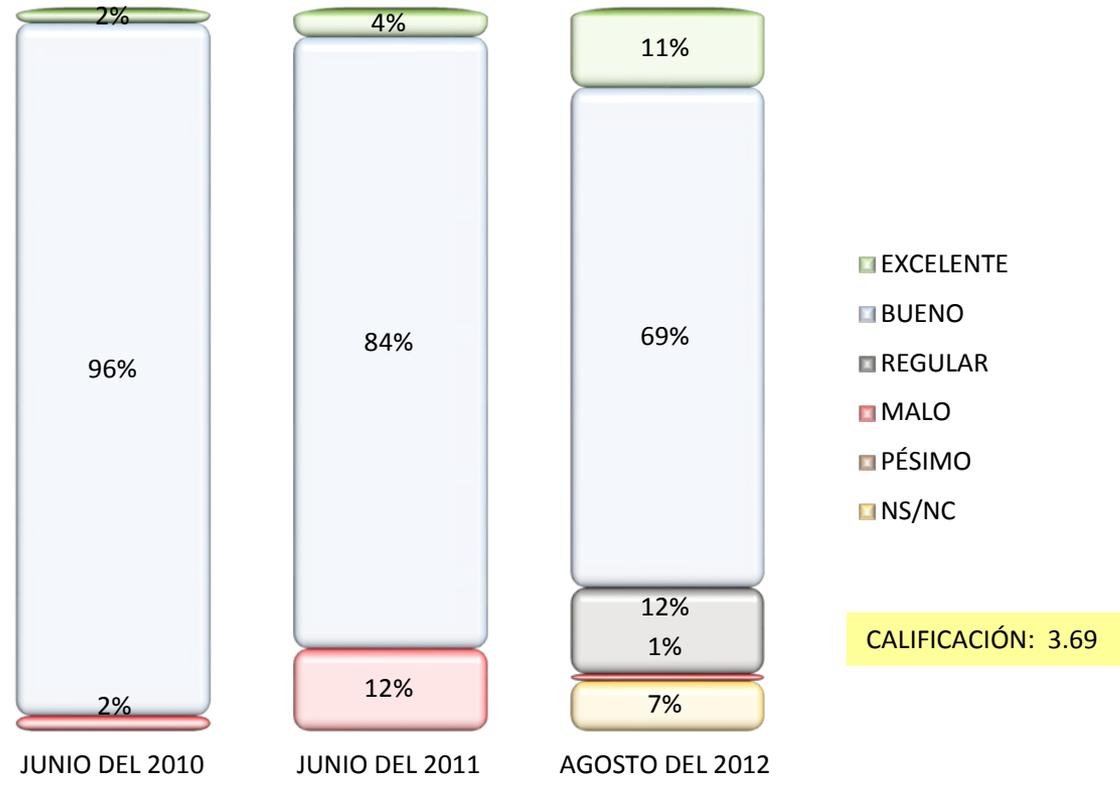
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

d) *Requisitos necesarios para obtener el servicio*



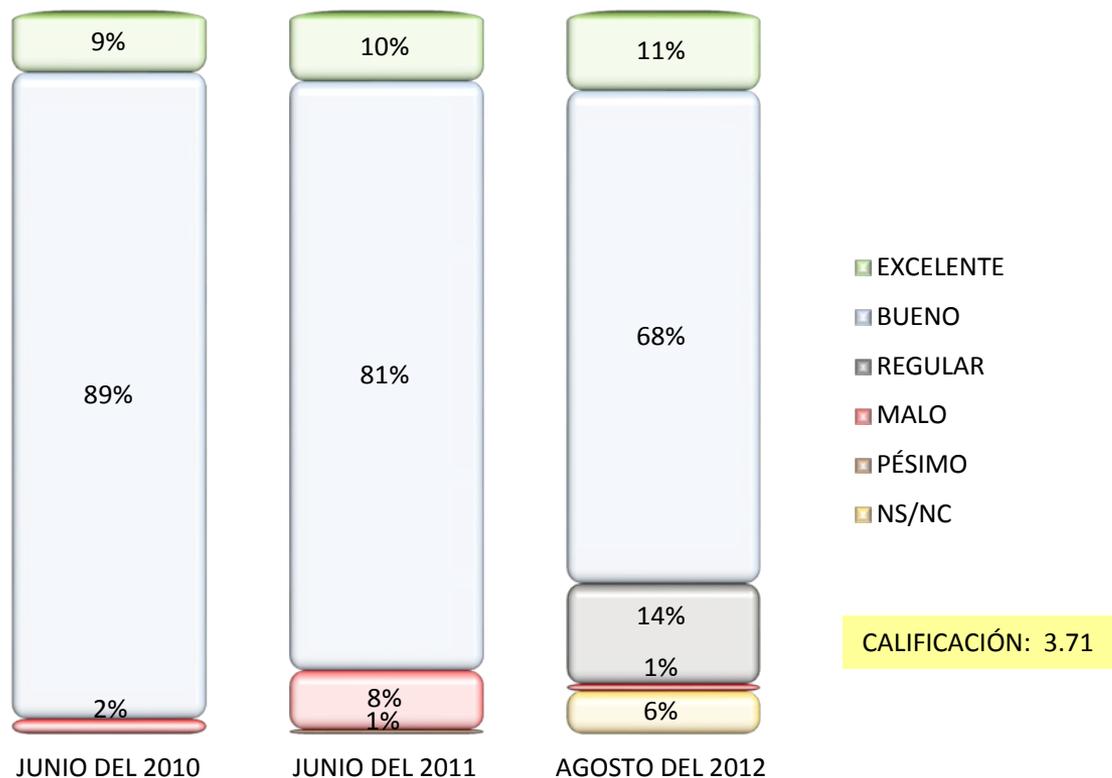


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
e) *Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita*



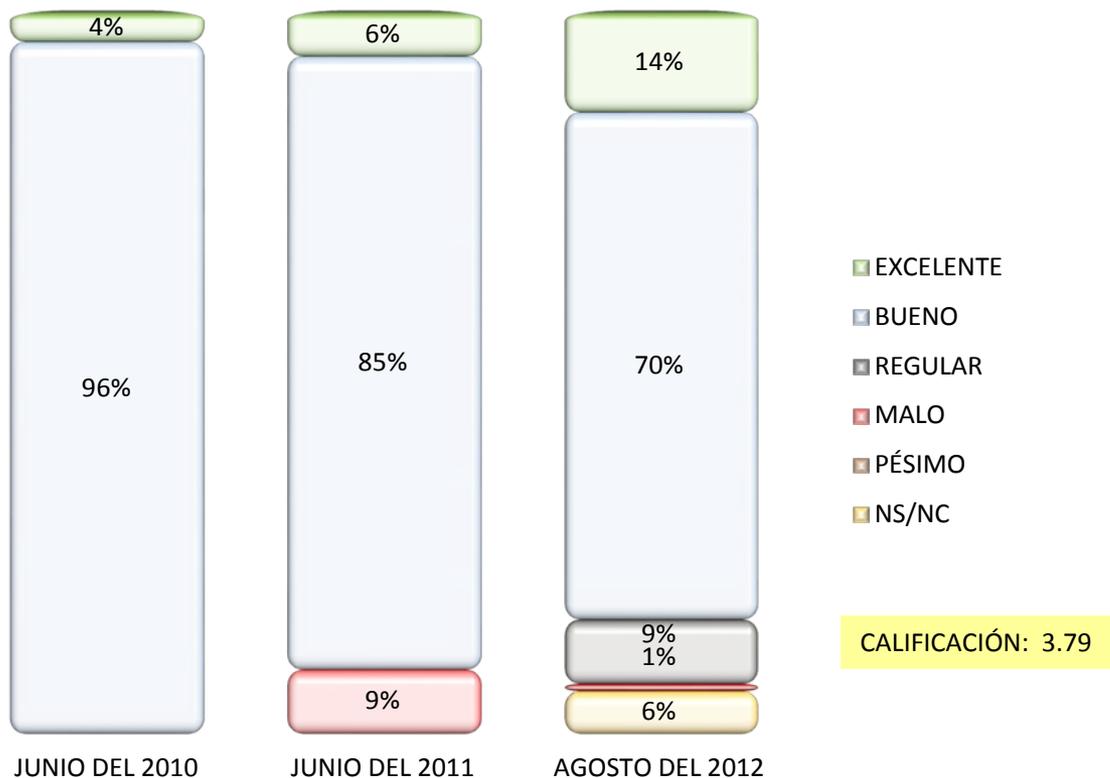


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas



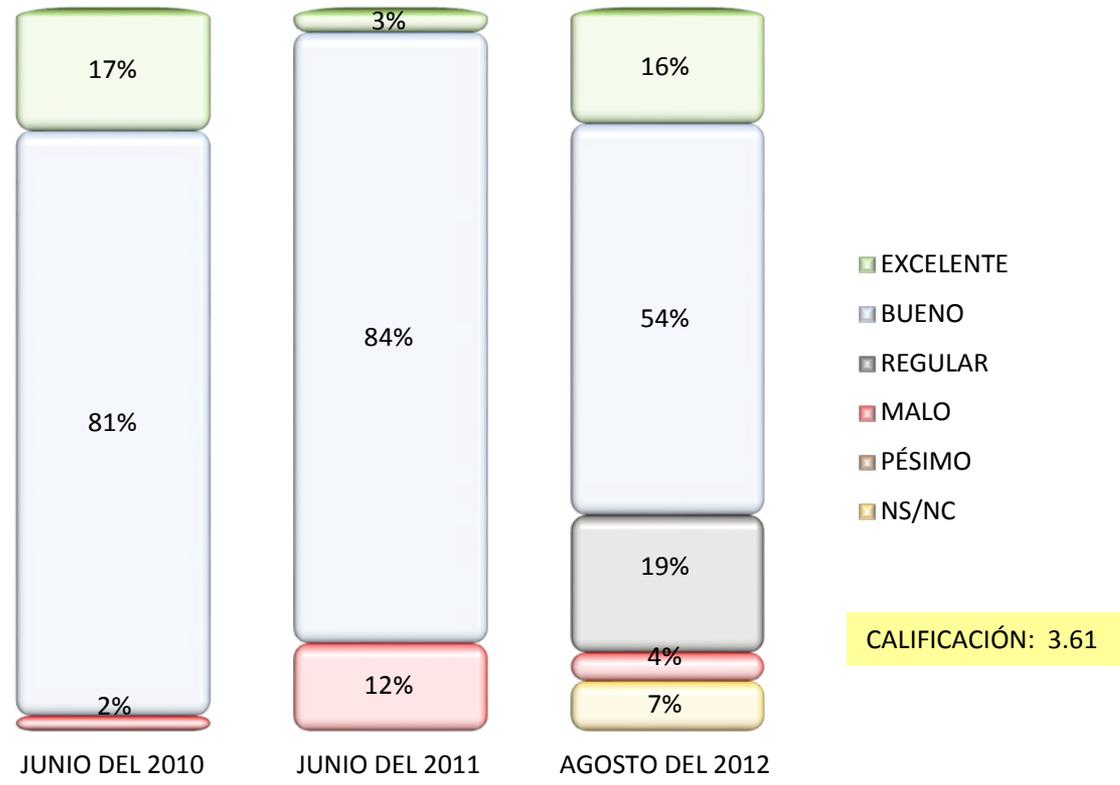


¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
g) *El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud*





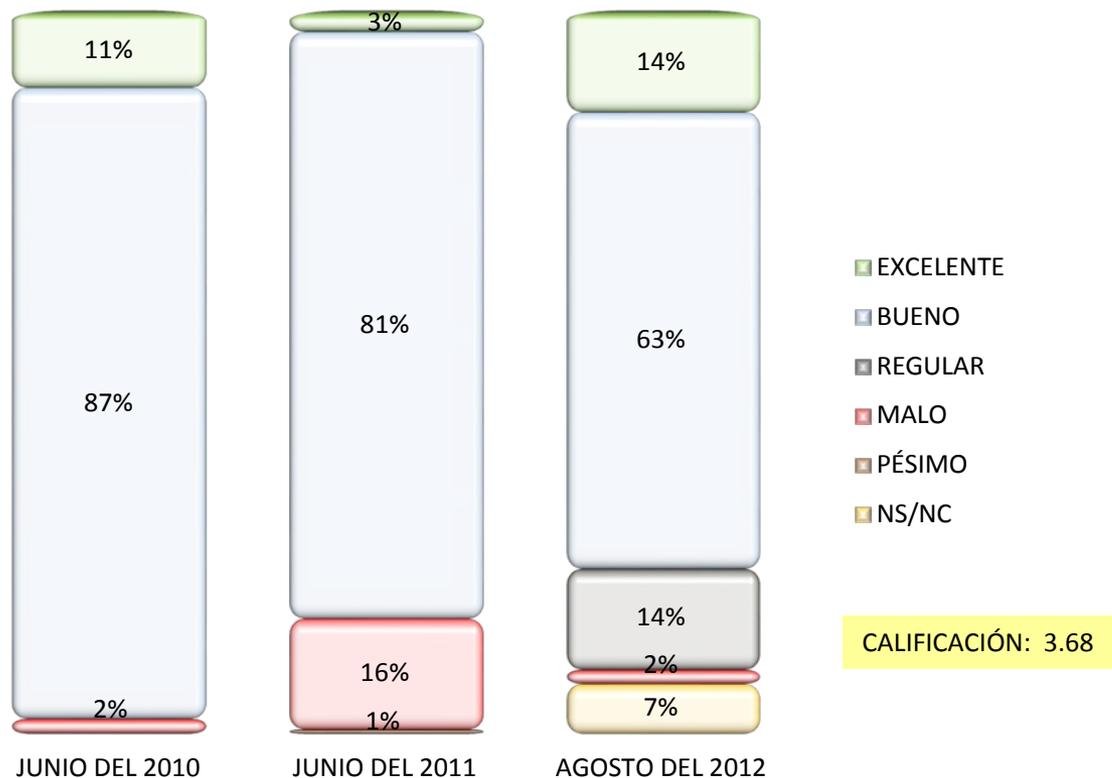
¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?
h) *Calidad de las instalaciones*





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

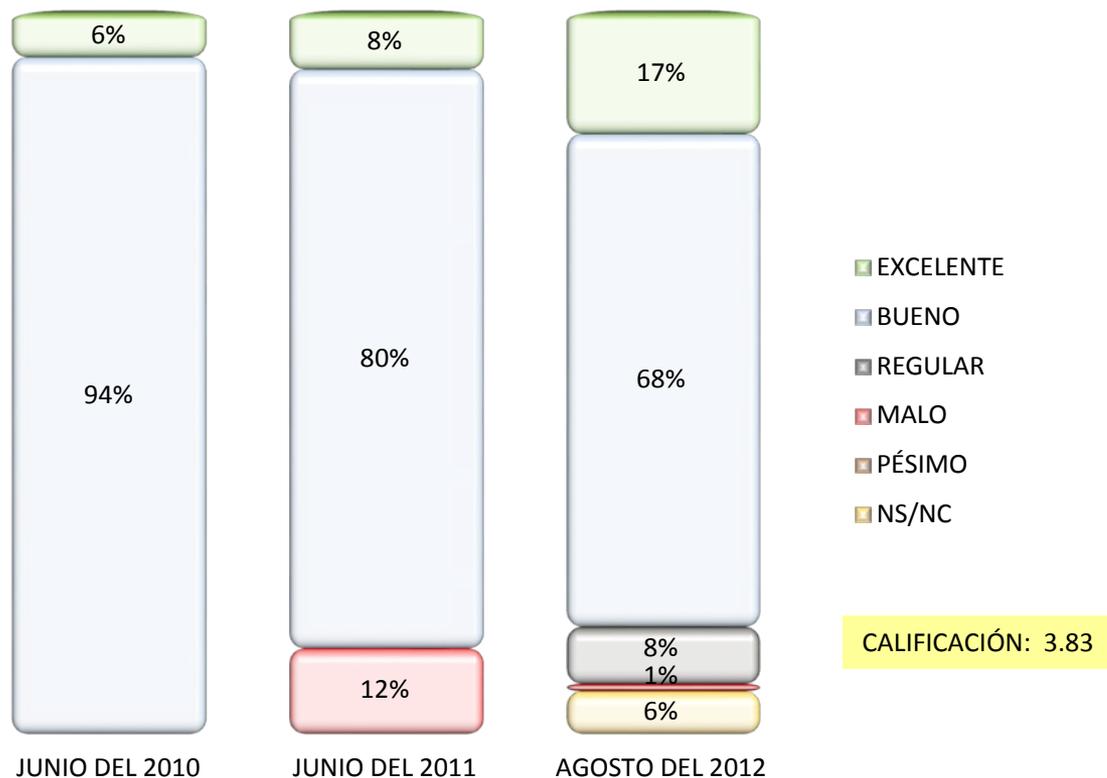
i) *Facilidad para hacer los trámites*





¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

j) Preparación y capacitación del personal

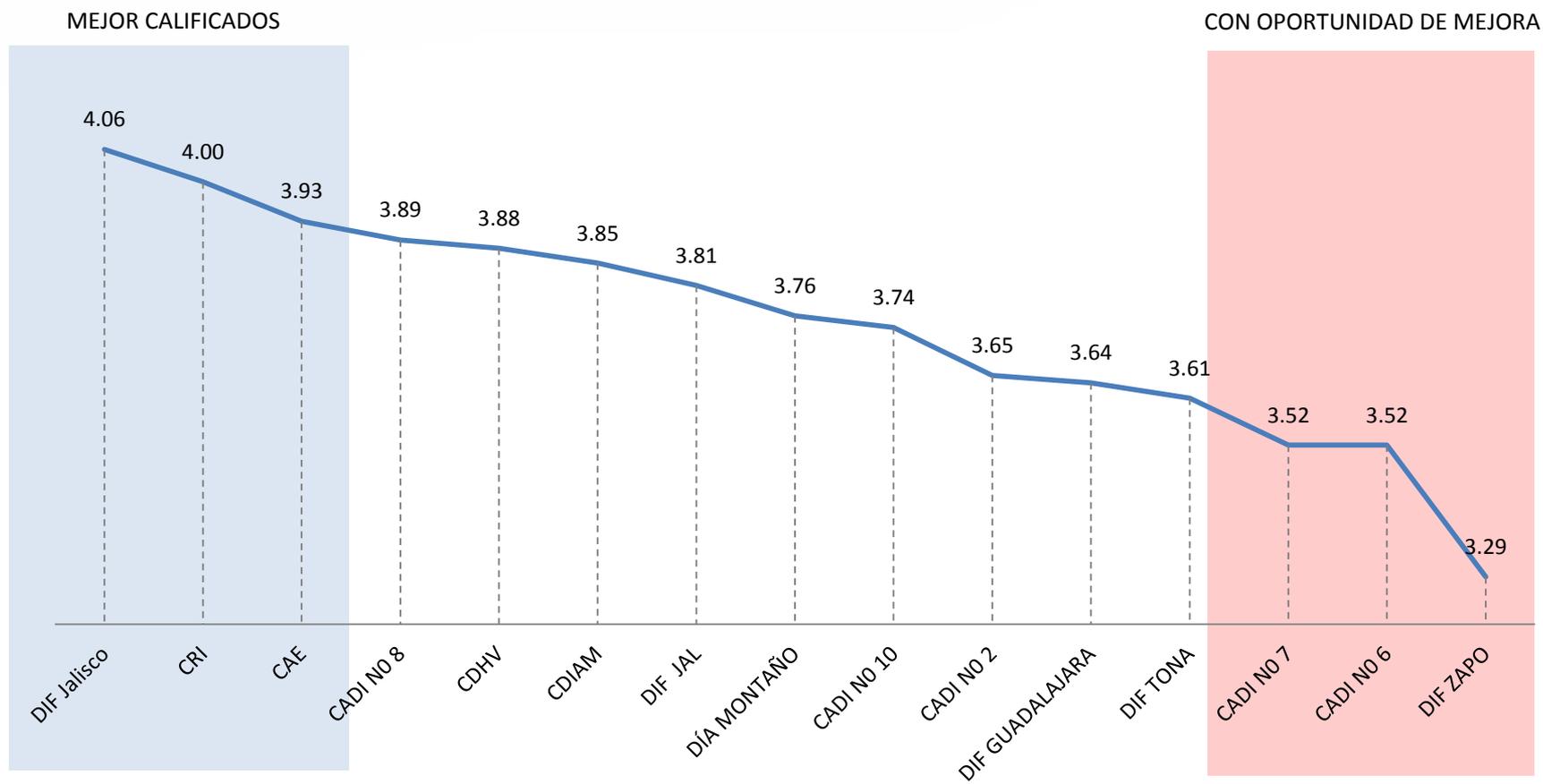




4.2.6 Comparativos de Servicios en oficinas



Comparativo de oficinas Calificación Global





4.3 Análisis General de Resultados



Análisis general de resultados (mejores evaluados / con oportunidad de mejora)

La intención de este análisis general de resultados, es mostrar los elementos más destacados en su calificación, así como los elementos que presentaron una menor calificación. Lo anterior con el fin de encontrar áreas de oportunidad para el desarrollo de estrategias de atención:

ELEMENTOS MEJOR EVALUADOS

Imagen del servidor público, calif. 4.11

Amabilidad y trato del personal, calif. 4.04

Preparación y capacidad del personal, calif. 4.02

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Señalamientos para acceder al servicio, calif. 3.73

Facilidad para hacer trámites, calif. 3.85

Rapidez y Atención a usuarios, calif. 3.90



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



68.6%



31.4%

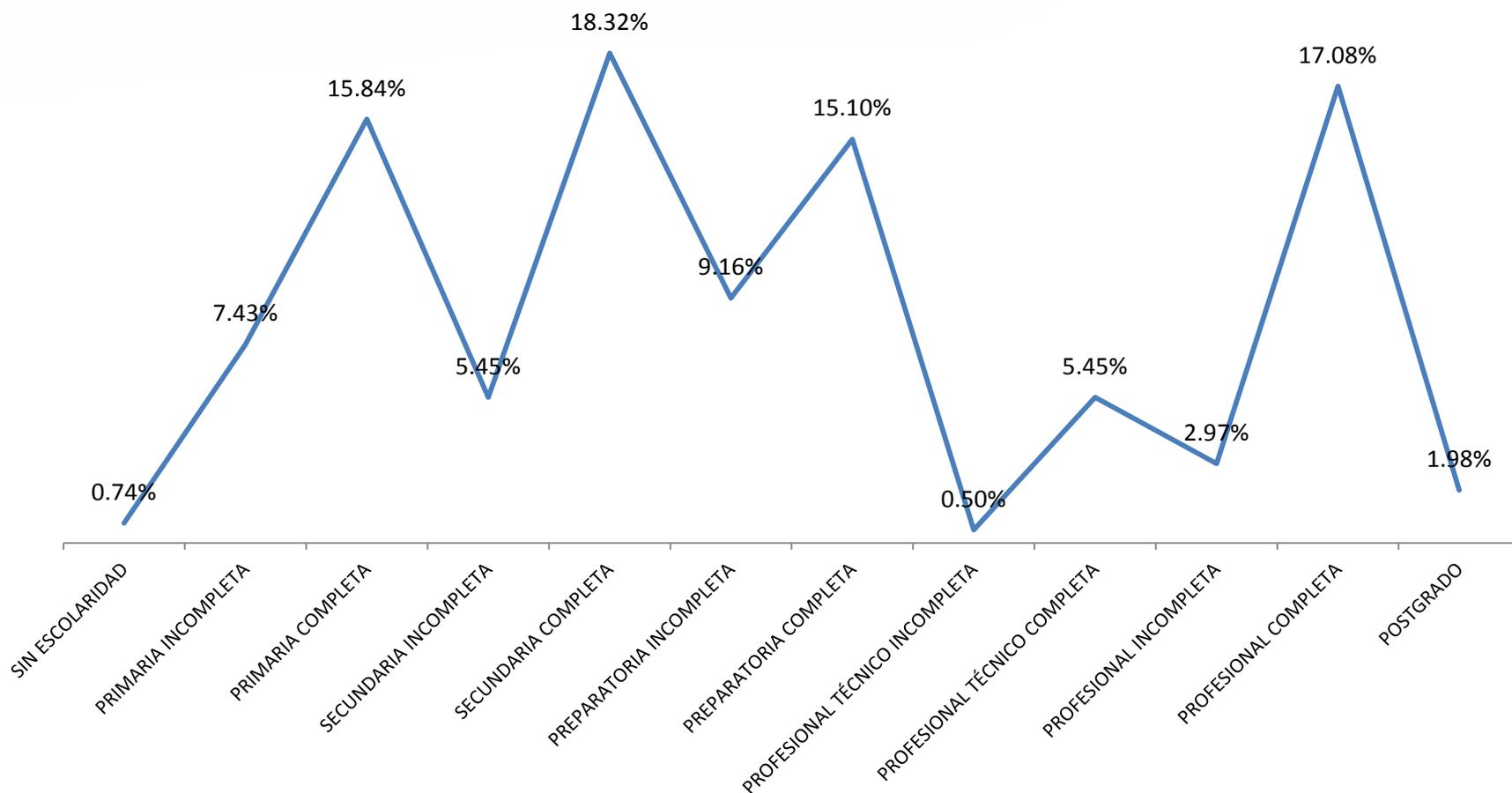
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	16.1%
26 A 35 AÑOS	33.7%
36 A 45 AÑOS	15.1%
46 A 55 AÑOS	5.7%
56 O MÁS AÑOS	29.5%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	16.83%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	12.13%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	36.14%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	23.76%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	5.45%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	3.47%
MÁS DE \$16440	2.23%

FUENTE DE INGRESOS

EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	30.20%
HOGAR	27.97%
TRABAJA POR SU CUENTA	18.07%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	11.63%
EMPLEADO DE GOBIERNO	6.68%
OTRO	3.47%
ESTUDIANTE	1.73%
TRABAJADOR DE CAMPO	0.25%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la calificación global de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, se obtuvo en el 2012 una calificación de 3.80, con lo que se observa un descenso a la calificación del 2011 que había sido de 4.04. El descenso registrado en la calificación global, permite observar que existen áreas de oportunidad de mejorar la calidad del servicio ofertado por esta dependencia.

Conclusión 2.- Satisfacción con el servicio que brinda la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

Por otro lado, se observó un aumento significativo en el nivel de satisfacción con el servicio que brinda el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia puesto que pasó de 3.31 en el 2011 a 4.07 para la medición del 2012 significando una mejoría de 0.76. Este incremento nos arroja que existe una mejor percepción sobre la satisfacción que generan los servicios proporcionados a los usuarios.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejora en los servicios de la Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Tema.- 4.2.1 Evaluación general

Otro hallazgo que arrojó la encuesta es que el 82% de los usuarios recurrentes, es decir, los que habían acudido previamente a realizar algún trámite o servicio, perciben mejoría en los servicios y programas que proporciona la dependencia, mientras que sólo un 1% considera que los servicios han empeorado. Esta proporción es mayor a la observada en el 2011 en donde sólo un 33% de los usuarios recurrentes percibieron esta mejoría.

Conclusión 4.- Mejores peores servicios evaluados y oportunidades de mejorar servicios

Temas varios

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) La imagen del Servidor Público con una calificación de 4.11, 2) La amabilidad y trato del personal con 4.04 y 3) La preparación y capacidad del personal con 4.02. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) Los señalamientos para acceder al servicio con una calificación de 3.73, 2) La facilidad para hacer trámites 3.85 y 3) La rapidez y atención a usuarios con 3.90.



Resumen de Hallazgos

