



**Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios**  
**Secretaría de Administración**  
Julio-Agosto del 2012



[www.tag-research.com.mx](http://www.tag-research.com.mx)



# Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción  | 3  |
| 2. Objetivo de la evaluación                             | 5  |
| 3. Metodología   | 7  |
| 4. Evaluación de la Secretaría de Administración         | 12 |
| 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios | 13 |
| 4.2 Evaluación a la dependencia                          | 22 |
| 4.2.1 Evaluación General                                 | 23 |
| 4.2.2 Evaluación atención a proveedores                  | 28 |
| 4.3 Análisis general de resultados                       | 40 |
| 5. Datos generales y sociodemográficos                   | 42 |
| 6. Conclusiones y hallazgos                              | 46 |



# 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 Secretaría de Administración, 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 Secretaría de Administración, 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 Secretaría de Administración del Gobierno 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<br>Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco                     |
| Lugar de aplicación                     | Ventanilla de atención a proveedores Domicilio : Oficinas de la Secretaría de Administración Prolongación Av. Alcalde No. 1221, Col. Miraflores, Guadalajara |
| Alcance del estudio                     | Ciudadanía en general  |
| Fecha de levantamiento                  | 16 de Julio al 17 de Agosto del 2012   |
| Esquema de selección de la muestra      | Muestreo aleatorio simple  |
| Tamaño de la muestra                    | 230 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 +/- 6.46%  |



## Ficha técnica

| DEPENDENCIA                  | SERVICIO EVALUADO      | TAMAÑO DE LA MUESTRA | PUNTO DE AFLUENCIA   |
|------------------------------|------------------------|----------------------|--|
| Secretaría de Administración | Atención a proveedores | 230                  | Oficinas de la Secretaría de Administración<br>Prolongación Av. Alcalde No. 1221, Col. Miraflores, Guadalajara |



## ¿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 de la Secretaría de Administración

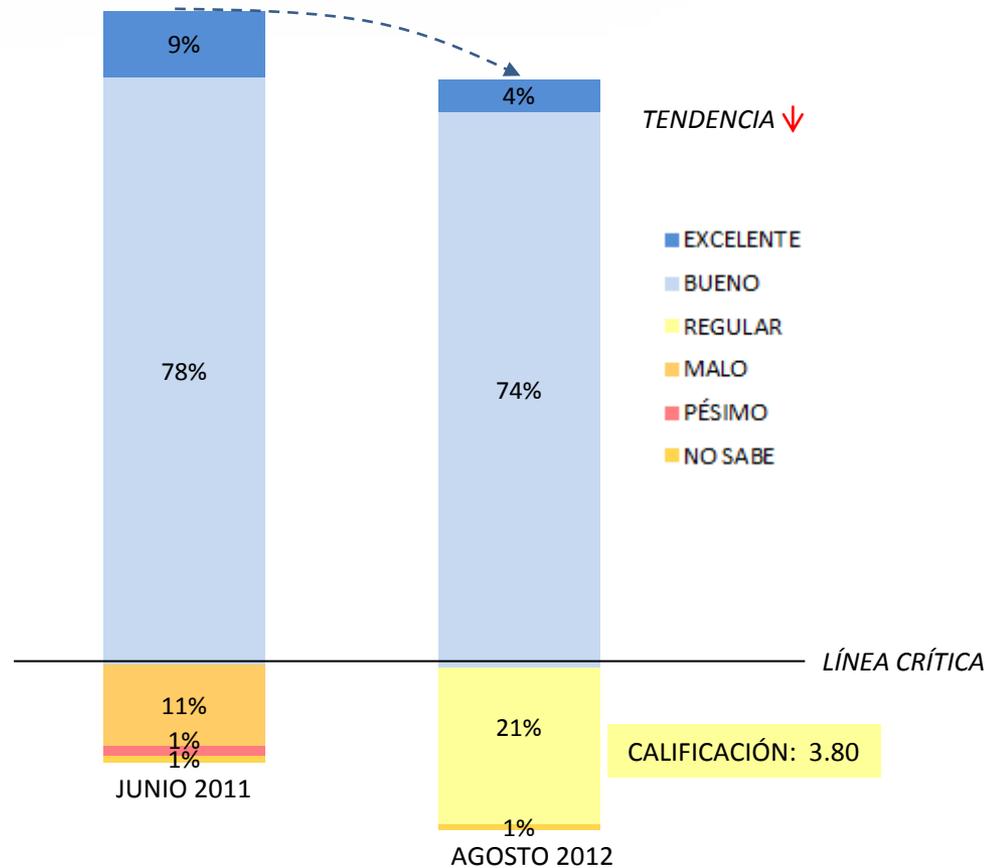




## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios



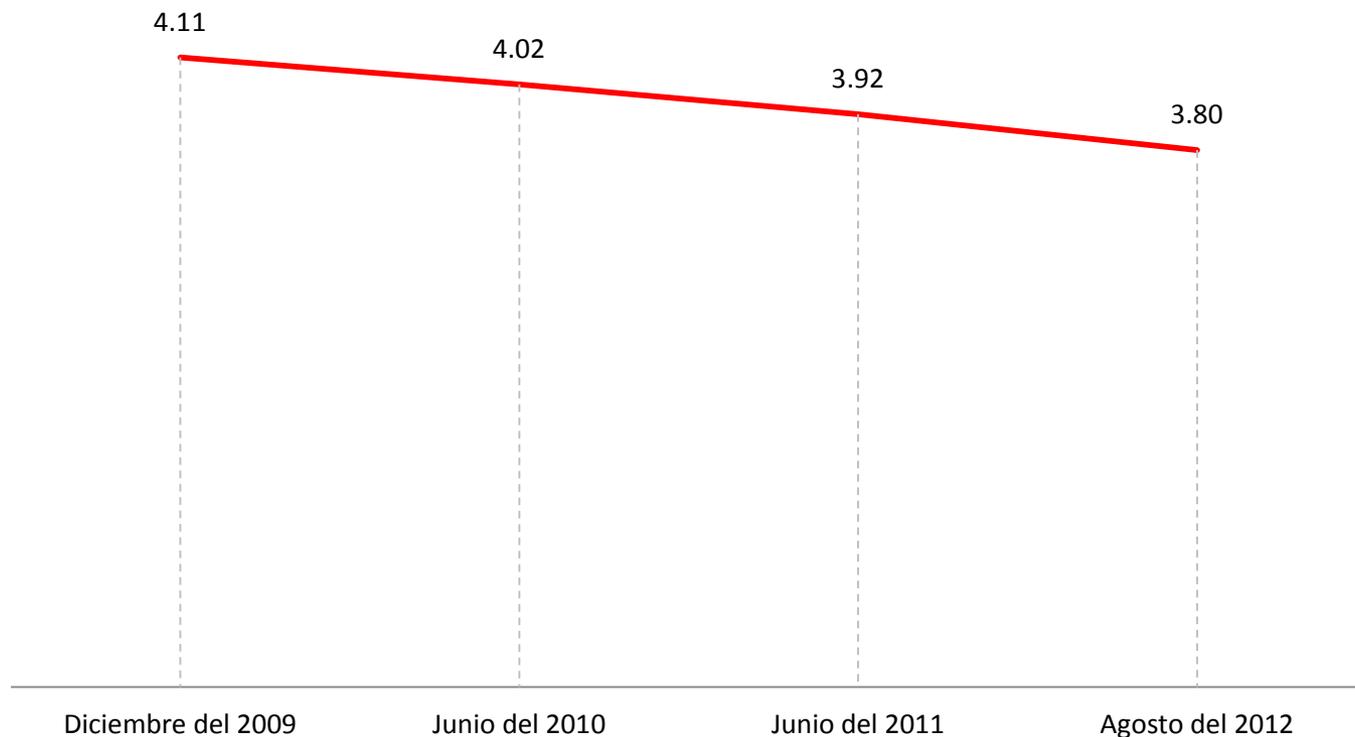
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?

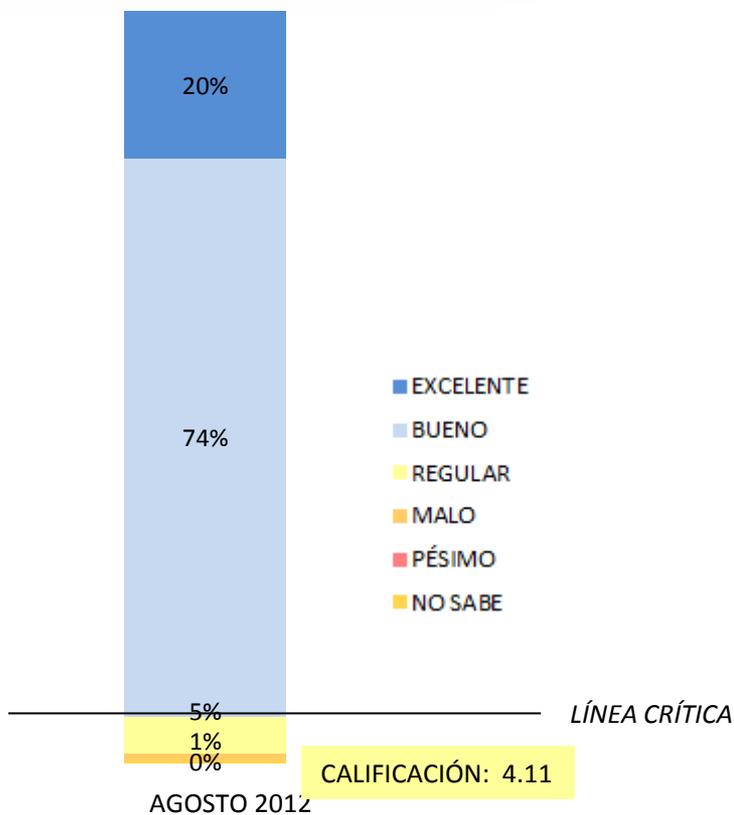
(comparativo histórico)





¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración en los siguientes aspectos?

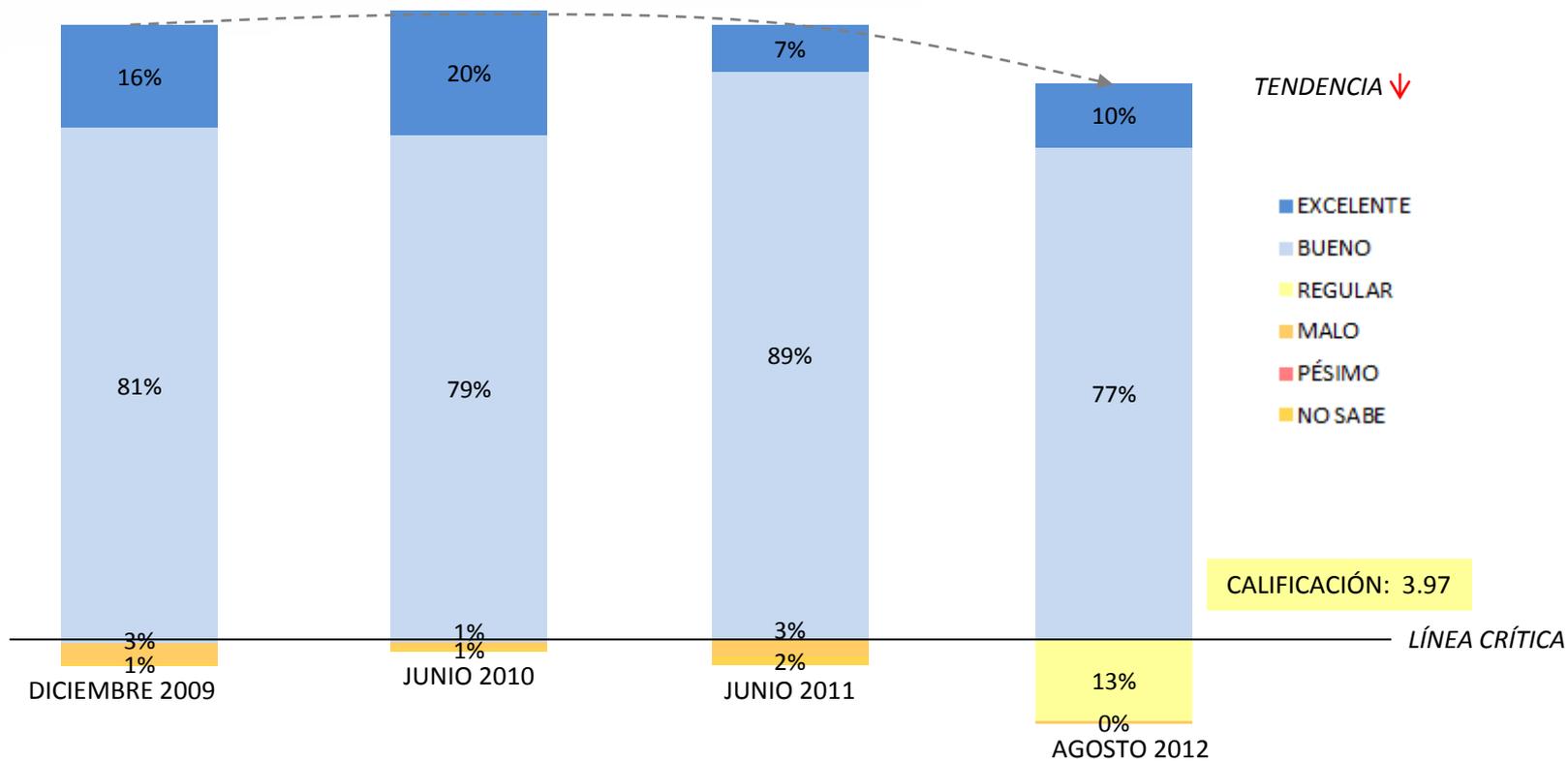
A) *Imagen del servidor público*



NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



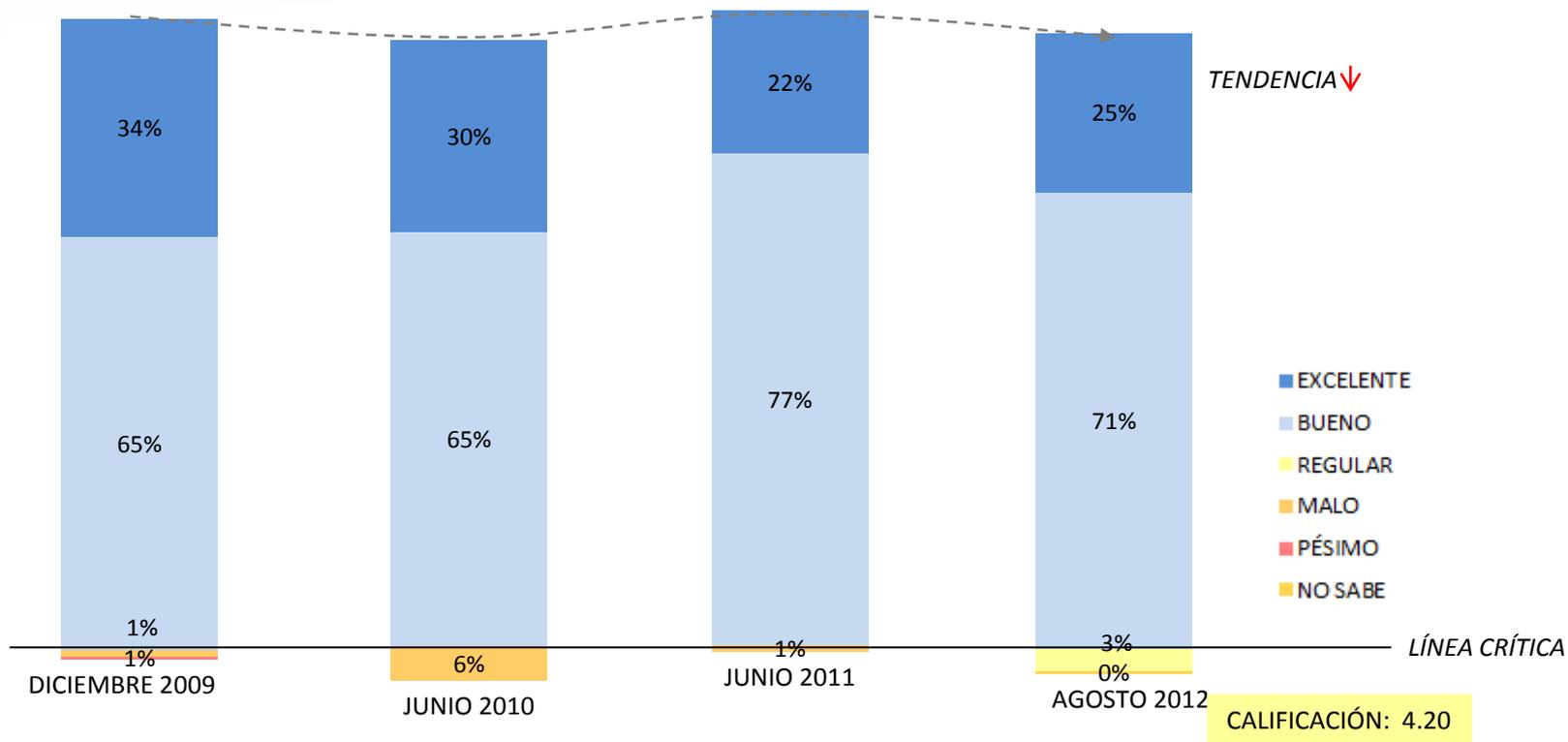
¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración en los siguientes aspectos?  
B) Calidad de los servicios / programas





¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración en los siguientes aspectos?

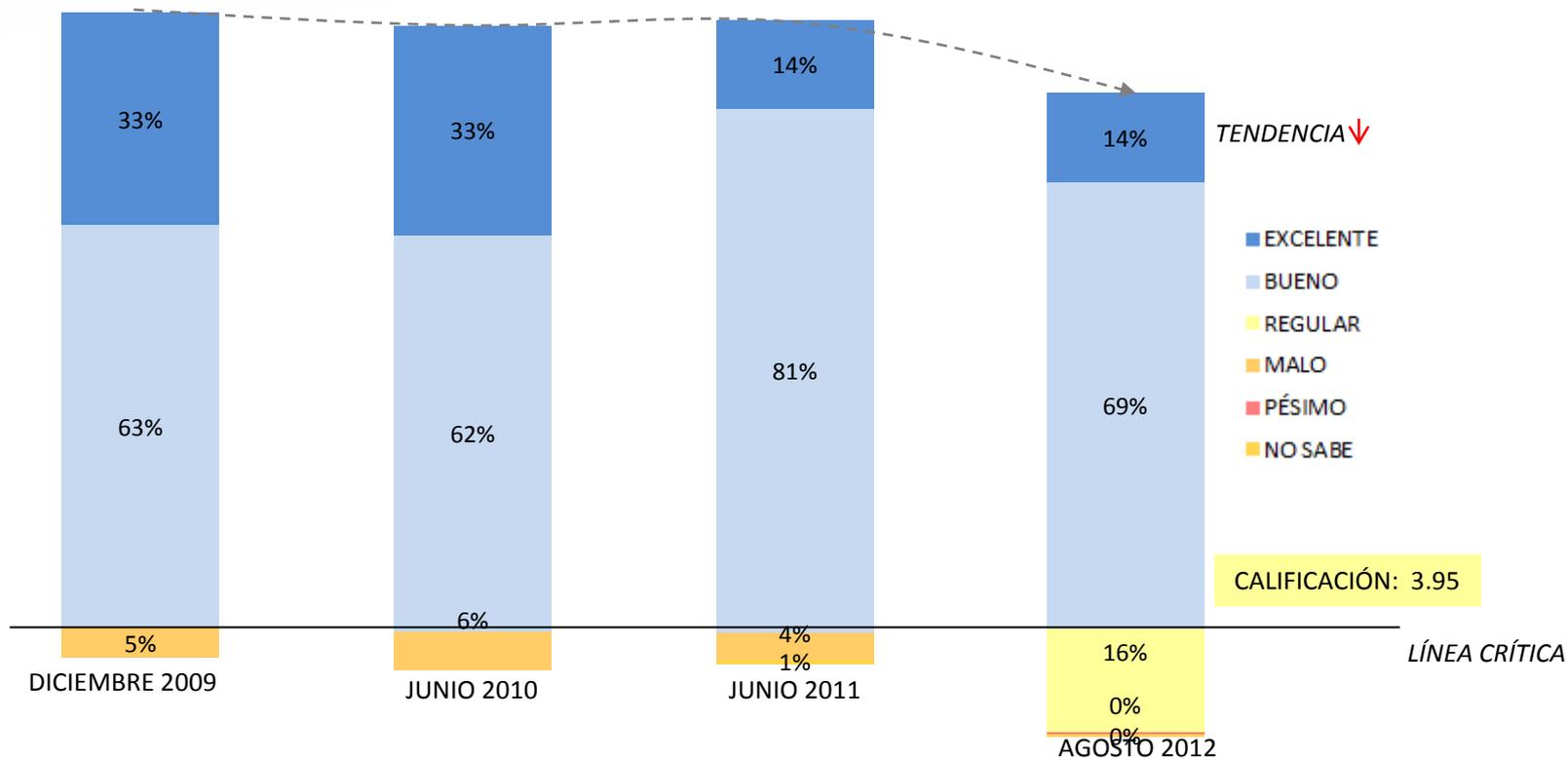
*C) Amabilidad y trato del personal*





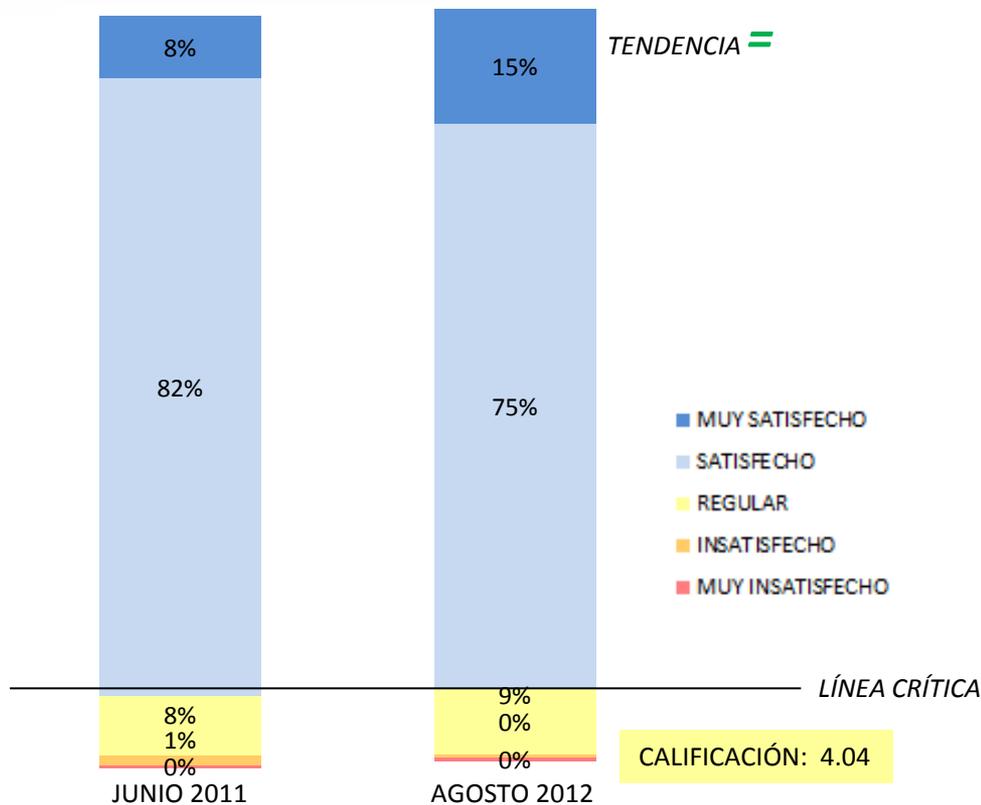
¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención





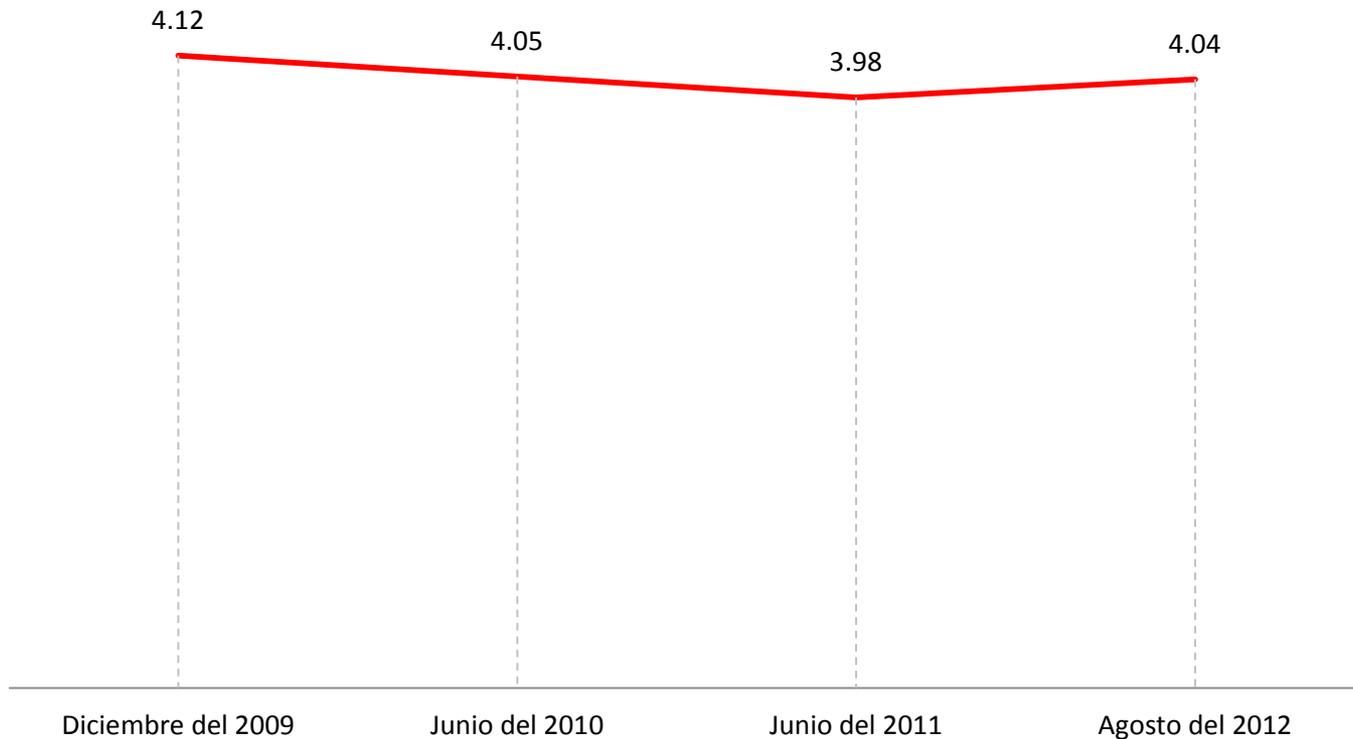
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?

*(comparativo histórico)*





## 4.2 Evaluación a la dependencia

### 4.2.1 Evaluación General

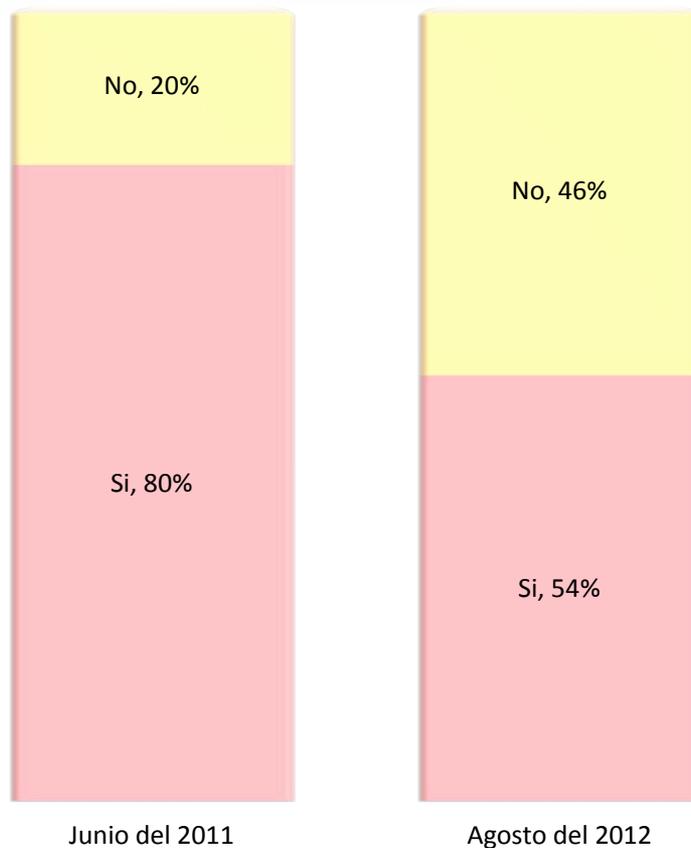
### 4.2.2 Evaluación atención a proveedores



## 4.2.1 Evaluación General



¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco ha...?



|             | JUNIO<br>DEL 2011 | AGOSTO<br>DEL 2012 |
|-------------|-------------------|--------------------|
| MEJORADO    | 72%               | 72%                |
| SIGUE IGUAL | 27%               | 27%                |
| EMPEORADO   | 1%                | 1%                 |

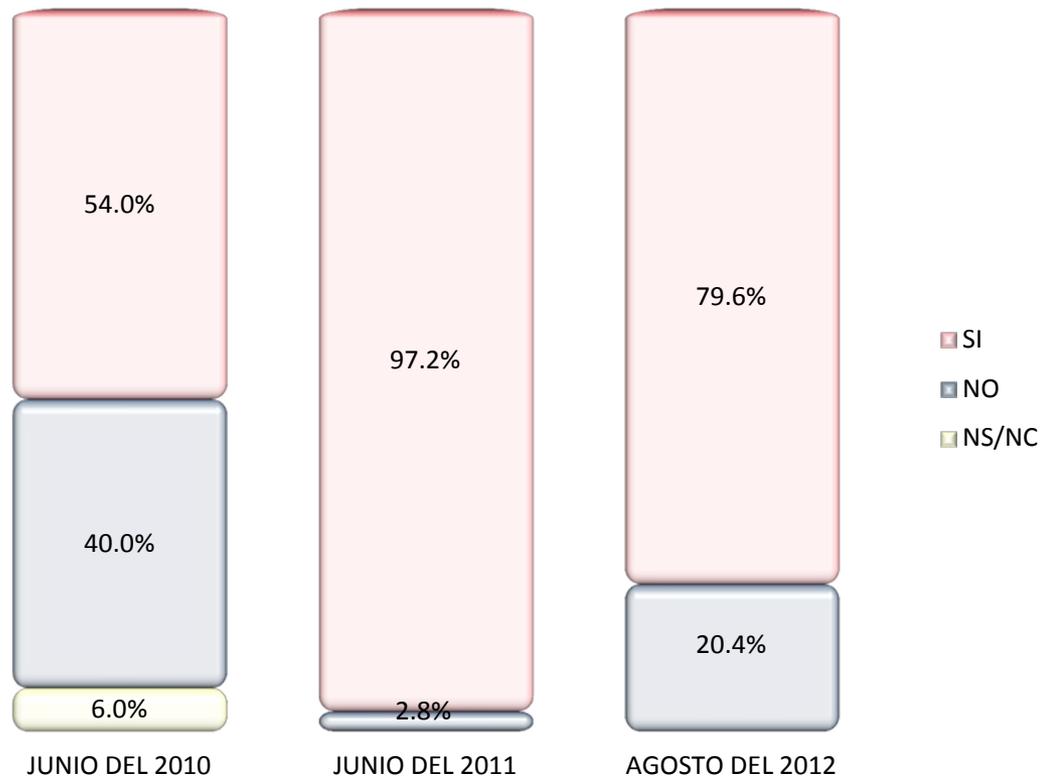


## ¿Qué trámite ha venido a hacer a la Secretaría de Administración?

|   | JUNIO DEL<br>2010 | JUNIO DEL<br>2011 | AGOSTO DEL<br>2012 |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|
| TRAER DOCUMENTOS                                | 41.0%             | 85.6%             | 60.4%              |
| RECOGER INFORMACIÓN DE CONCURSOS O LICITACIONES | 19.0%             | 11.2%             | 23.5%              |
| SOLICITAR INFORMACIÓN EN GENERAL                | 37.0%             | 1.3%              | 3.9%               |
| OTROS   | 3.0%              | 1.9%              | 12.2%              |



¿Esta usted o su empresa inscrita en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco?



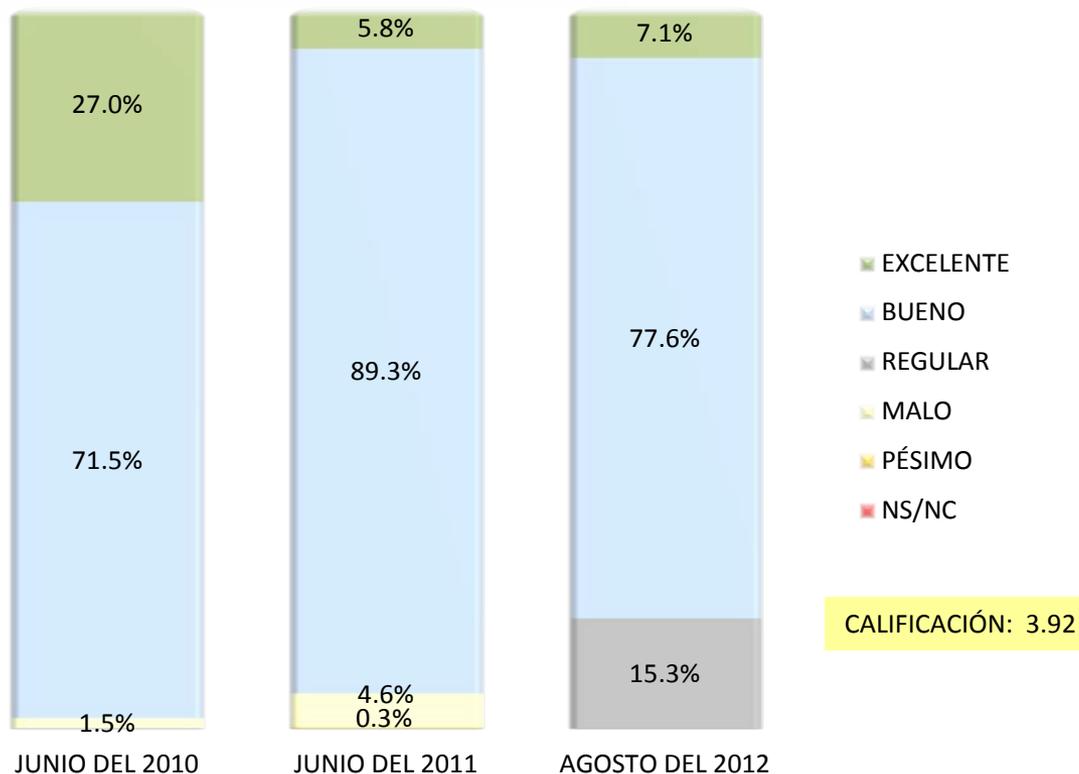


## 4.2.2 Atención a proveedores



¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

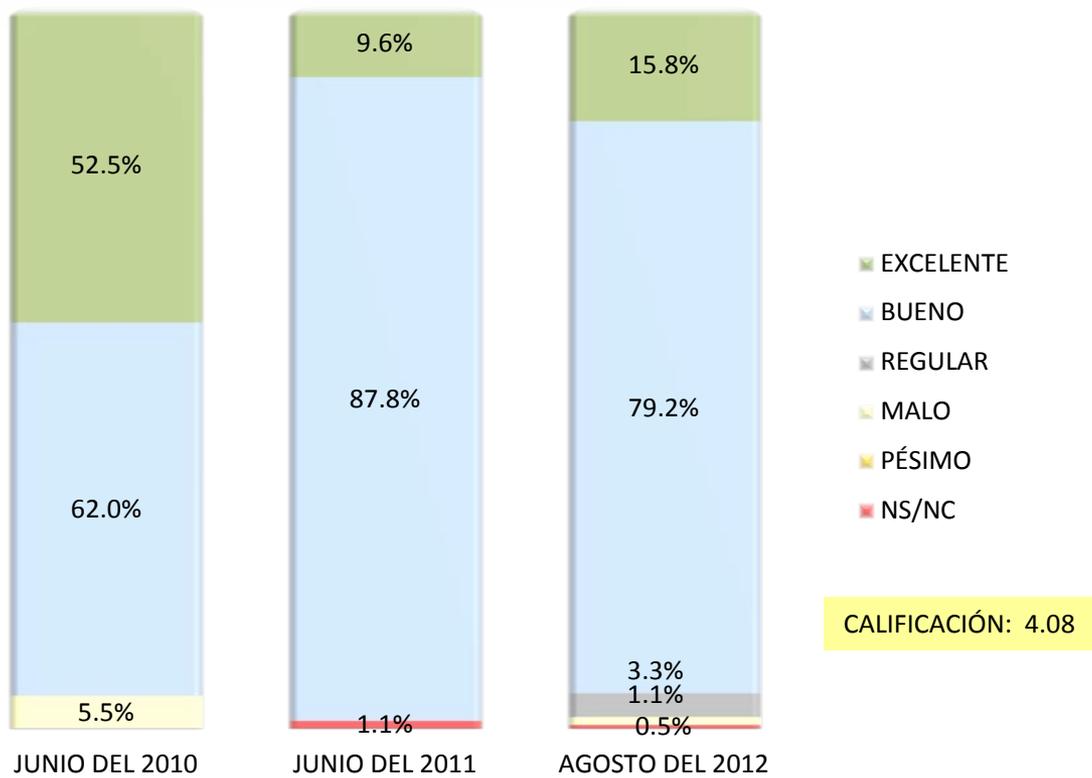
a) *Calidad de las instalaciones*





¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

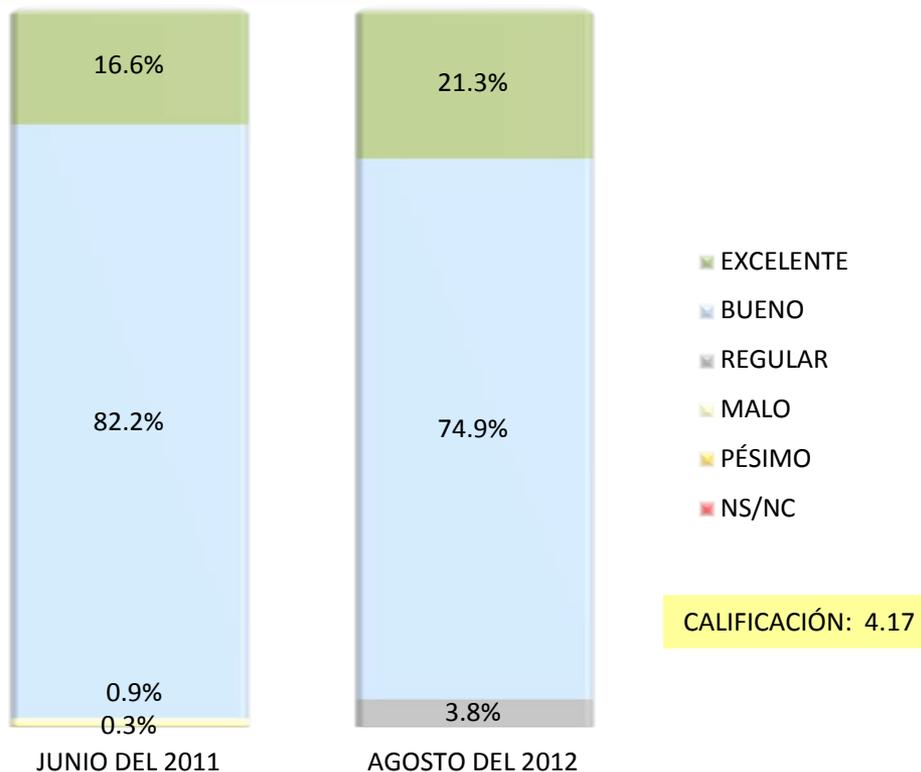
*b) Conocimiento de las personas que atienden*





¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

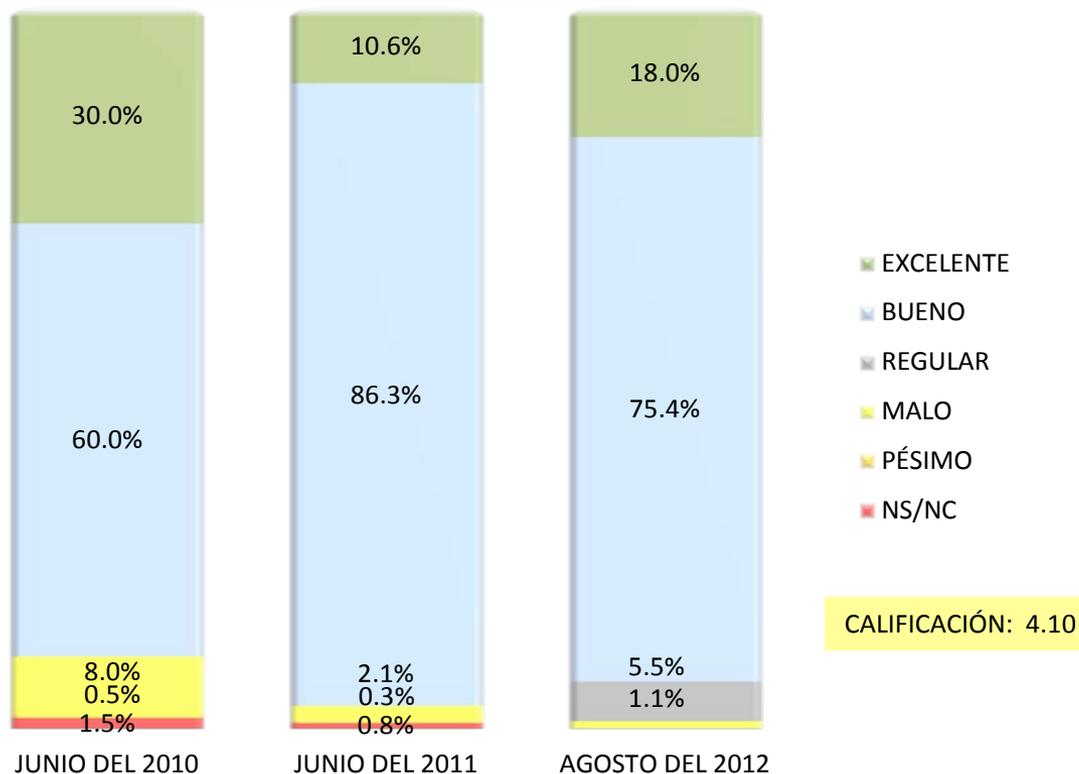
c) *Amabilidad de los funcionarios*





¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

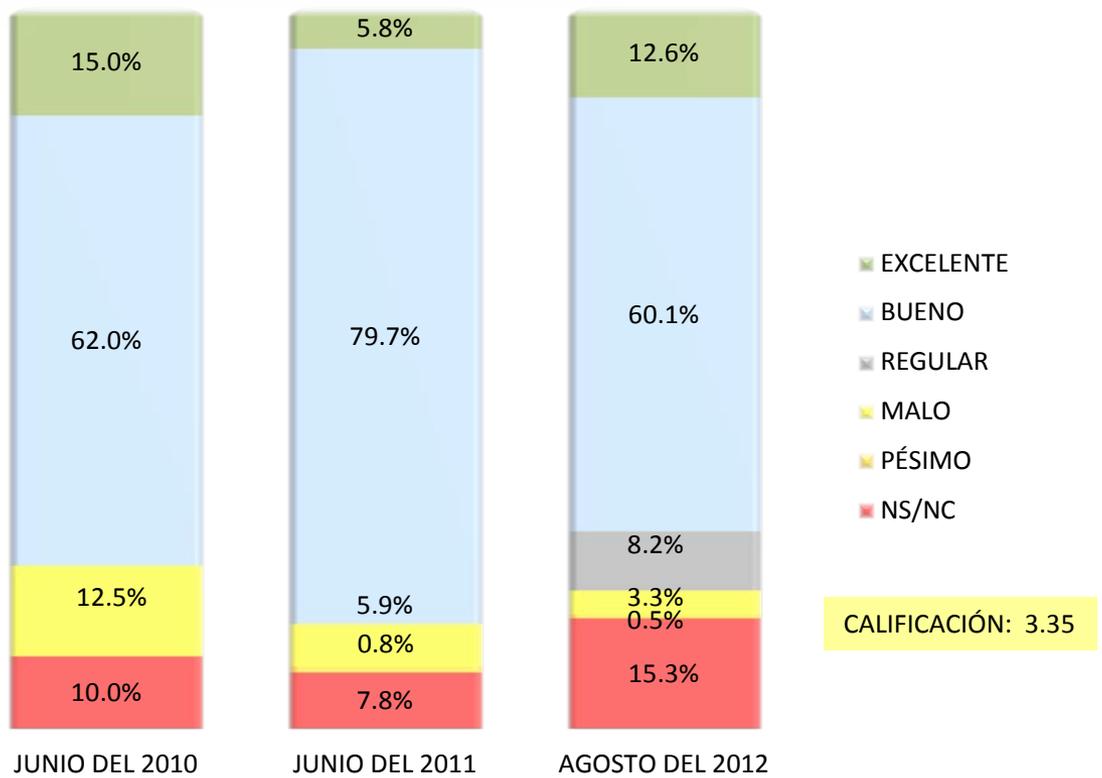
d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

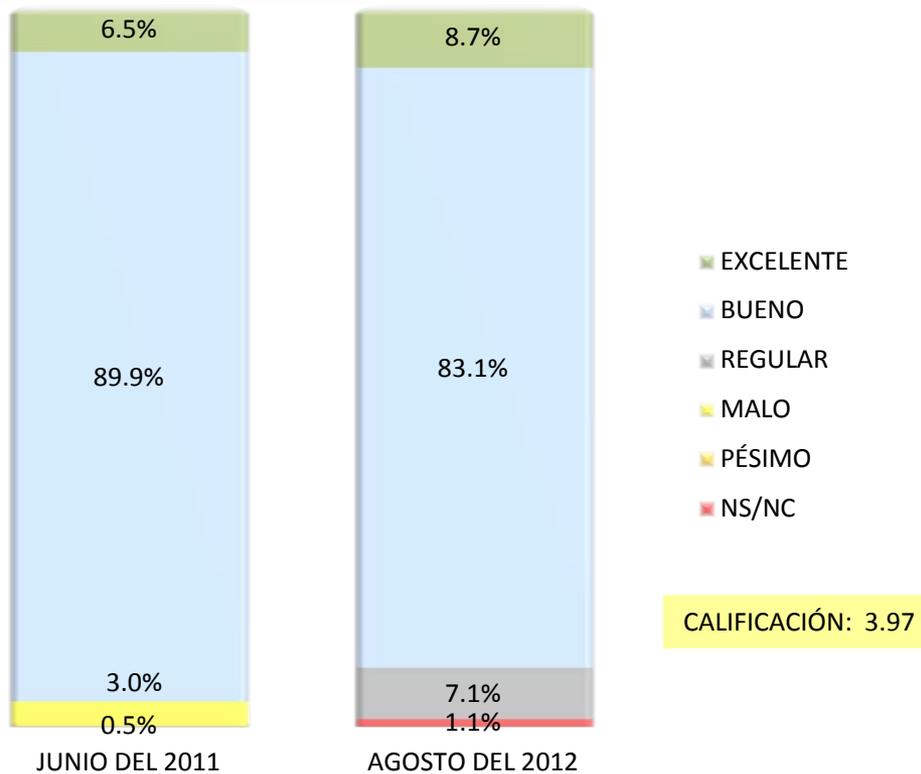
*e) Transparencia en los concursos y licitaciones*





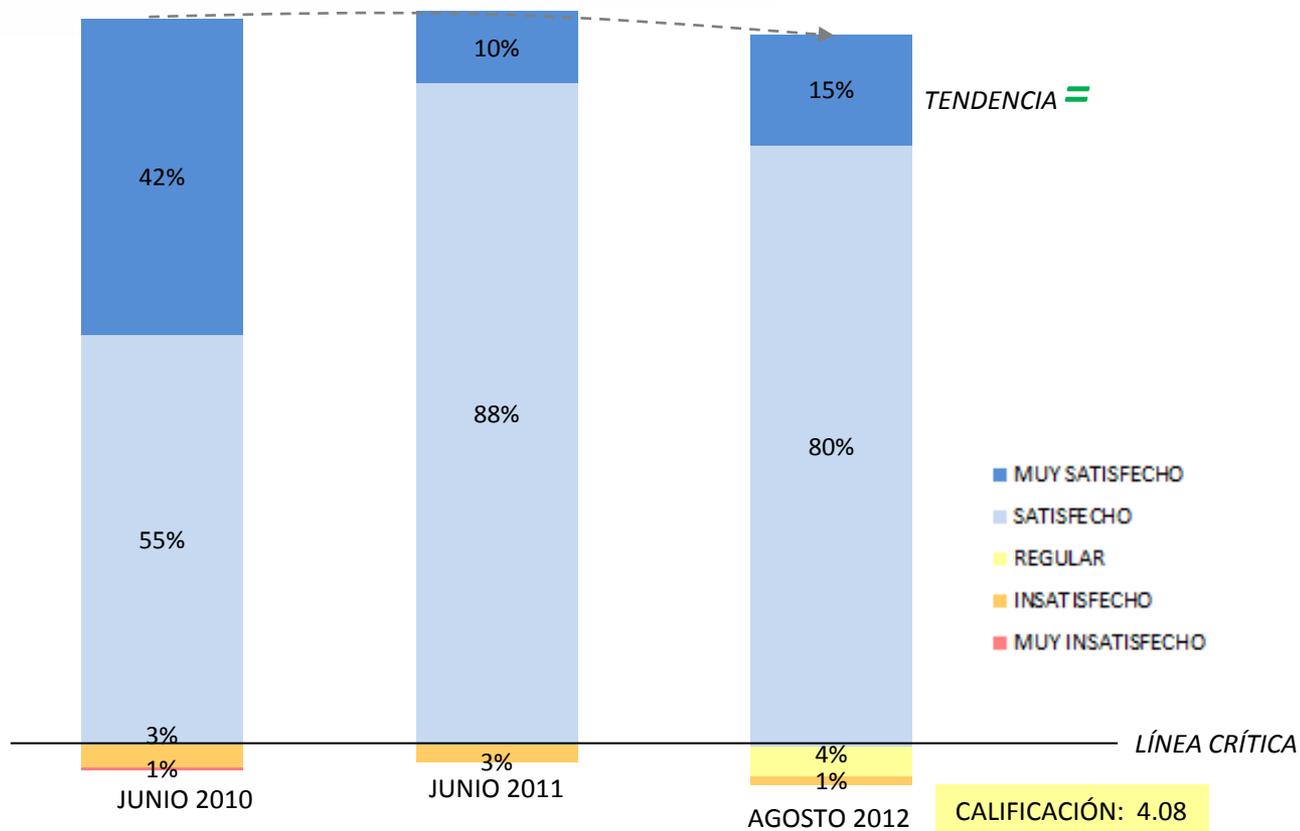
¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

*f) Organización en términos generales*





## ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





De manera general, ¿confía usted en los funcionarios que trabajan aquí?



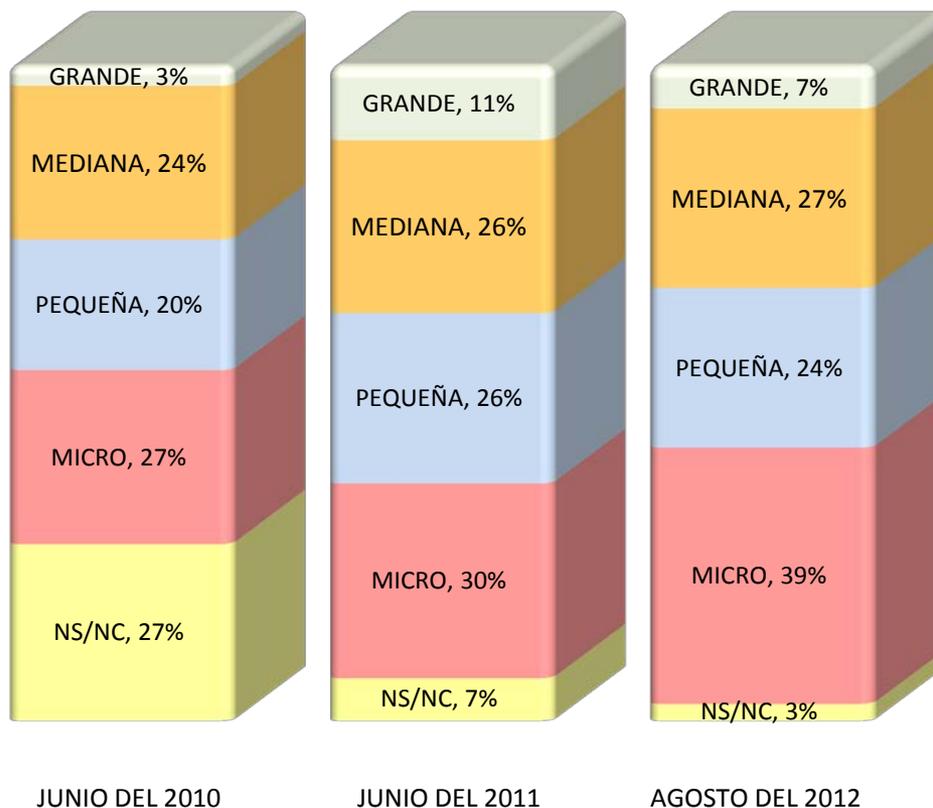


En cuanto al trato dado a las empresas en la Secretaria de Administración considera que...

|                  | JUNIO DEL 2010 | JUNIO DEL 2011 | AGOSTO DEL 2012 |
|------------------|----------------|----------------|-----------------|
| TODOS POR IGUAL  | 75.5%          | 74.2%          | 78.7%           |
| HAY FAVORITISMOS | 19.5%          | 13.6%          | 13.0%           |
| NS/NC            | 5.0%           | 12.1%          | 8.3%            |

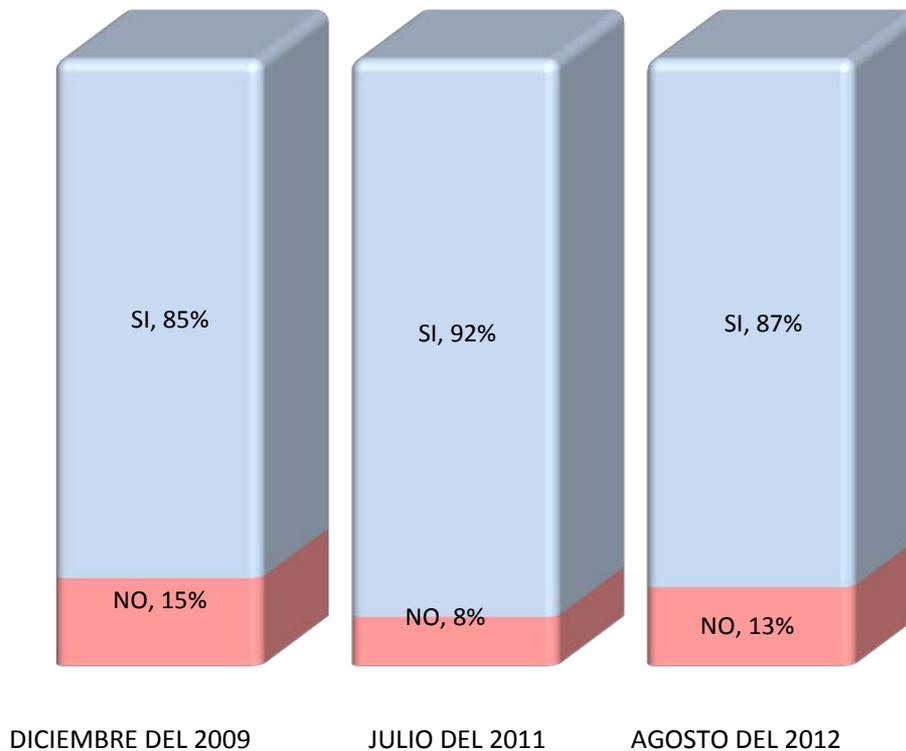


La empresa a la que usted representa, ¿Cuál es su característica?





¿Sabía usted que puede consultar las bases de los concursos por vía internet?





## 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

Amabilidad y trato del servidor público de la Secretaría, calif. 4.20

Amabilidad del servidor público de servicios de atención a proveedores, calif. 4.17

Imagen del servidor público de la Secretaría, cali. 4.11

### ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Transparencia en concursos y licitaciones, calif 3.35

Rapidez en atención, calif. 3.91

Calidad de las instalaciones, calif. 3.92



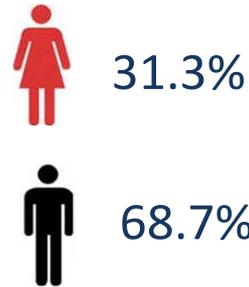
## 5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO DEL ENTREVISTADO

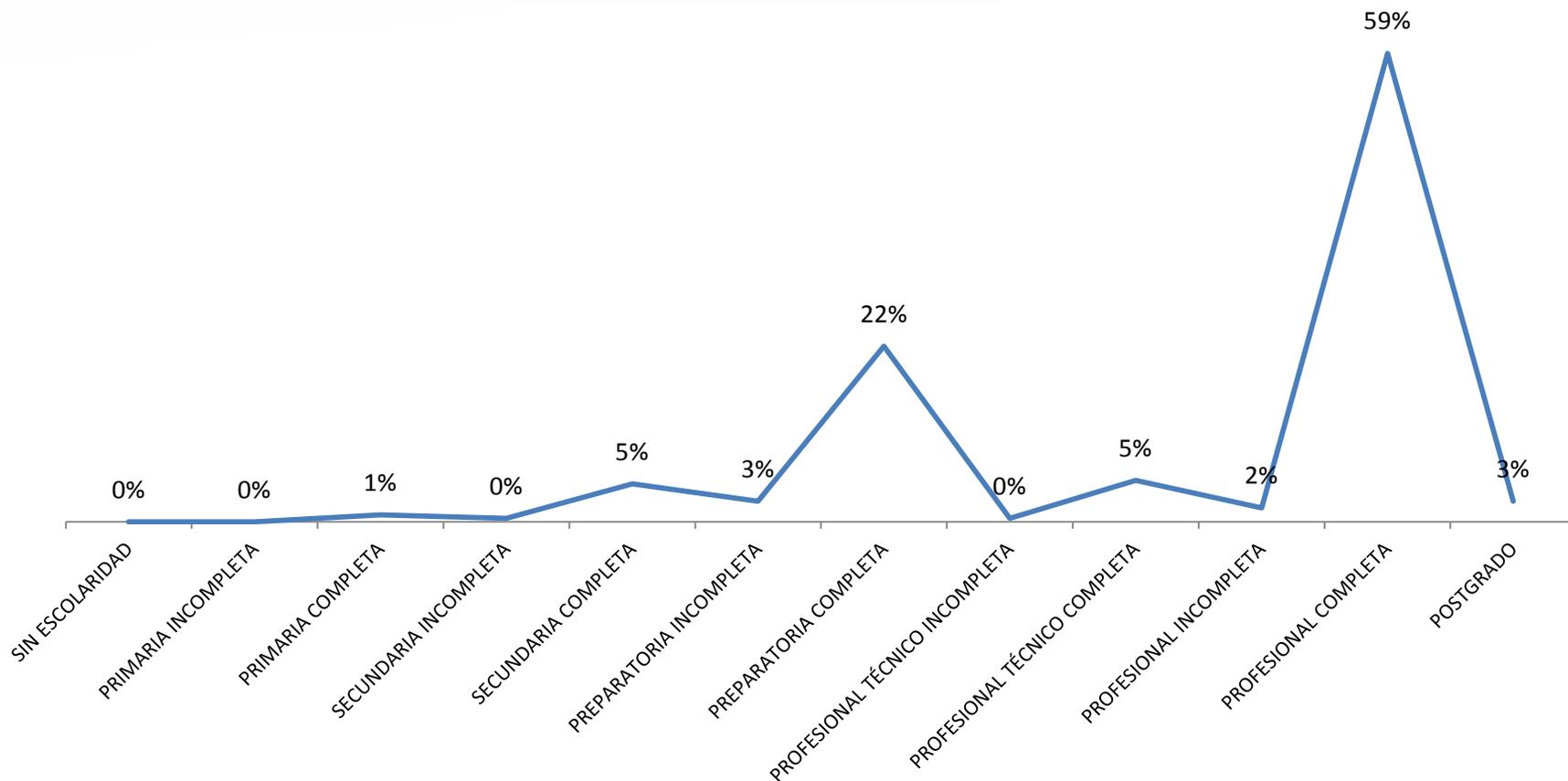


### EDAD DEL ENTREVISTADO





## Escolaridad del entrevistado





# Ingresos

## INGRESOS MENSUALES

|   |       |
|---|-------|
| NS/NC                                       | 17.4% |
| 0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)       | 0.4%  |
| 1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)      | 5.7%  |
| 3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)    | 28.3% |
| 5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)   | 20.0% |
| 7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440) | 13.0% |
| MÁS DE \$16440                              | 15.2% |

## FUENTE DE INGRESOS

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA | 71.7% |
| TRABAJA POR SU CUENTA       | 23.5% |
| EMPLEADO DE GOBIERNO        | 4.3%  |
| ESTUDIANTE                  | 0.4%  |



## 6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Administración





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Administración**

#### **Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios**

La evaluación global a la Secretaría de Administración registra en el 2012 una calificación de 3.80, cifra menor a la observada en el 2011 cuando obtuvo 3.92. Este ligero descenso no necesariamente muestra un detrimento en la percepción del servicio recibido por los usuarios ya otras calificaciones muestran mejoras en su medición. Además resalta que las calificaciones en esta dependencia muestran poca variación a partir de que son medidas y siempre se ubican entre el 3.80 y el 4.10.

### **Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción de los servicios y programas de la Secretaría de Administración**

#### **Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios**

En cuanto a la satisfacción de los usuarios por los servicios y programas que brinda la Secretaría de Administración, se observa una ligera mejoría al pasar de 3.98 en la medición del 2011 a un 4.04 para este 2012. Este aumento de calificación es muy ligero y prácticamente se mantiene en los niveles observados durante el 2010 y 2011. El hallazgo es que esta dependencia ha mantenido su nivel de servicios ante sus usuarios durante los últimos 4 periodos de medición.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Administración**

#### **Tema.- 4.2.1 Evaluación General**

Una 72% de ciudadanos que anteriormente hicieron uso de algún servicio de la Secretaría de Administración, consideran que ha habido mejoras en la Secretaría de Administración, mientras que sólo un 1% considera que se ha empeorado el servicio. Esta proporción es similar al 72% de usuarios que observaron mejoría en el 2011.

### **Conclusión 4.- Confianza en el servidor público de la Secretaría de Administración**

#### **Tema.- 4.2.2 Evaluación servicio de atención a proveedores**

Otro hallazgo interesante derivado de la encuesta del 2012 es que se observa que un 94% de los usuarios tienen confianza en los servidores públicos de esta dependencia, lo cual se traduce en buenas calificaciones hacia su imagen, la atención y la amabilidad recibida por parte de estos.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 5.- Mejores y peores servicios evaluados Temas varios**

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) La amabilidad y trato de los servidores públicos de la Secretaría con una calificación de 4.20, 2) La amabilidad de los servidores públicos del servicio de atención a proveedores con 4.17 y 3) la imagen del servidor público con 4.11. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) La transparencia de los concursos y licitaciones con 3.35, 2) La rapidez en atención recibida con 3.91 y 3) la calidad de las instalaciones con una calificación de 3.92.



## Resumen de Hallazgos

