



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Desarrollo Humano
Julio – Agosto del 2012



www.tag-research.com.mx



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría de Desarrollo Humano	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 becas para transporte	27
4.2.3 Evaluación vive grande	34
4.3 Análisis General de Resultados	41
5. Datos generales y sociodemográficos	43
6. Conclusiones y hallazgos	47



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 Secretaria de Desarrollo Humano, 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 Desarrollo Humano, 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 Desarrollo Humano 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 la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Programa vive grande Domicilio: Av. La Paz 875 esquina 16 de Septiembre, Guadalajara Programa Llega Apoyo para el Transporte Encuestas telefónicas en Zapotlán el Grande, Lagos de Moreno, Tepatlán y Ocotlán
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	400 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
Secretaría de Desarrollo Humano	Llega Apoyo para el Transporte	200	Programa Llega Apoyo para el Transporte: Entrevistas Telefónicas Distribuidas de la siguiente manera: 49 estudiantes y 2 personas con discapacidad en Lagos de Moreno 17 estudiantes y 33 personas con discapacidad en Ciudad Guzmán 28 estudiantes y 21 personas con discapacidad en Ocotlán 9 estudiantes y 41 personas con discapacidad en de Tepatitlán
	Programa Vive Grande	200	Usuarios del Programa Vive Grande Domicilio: Av. La Paz 875 esquina 16 de Septiembre, 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 Desarrollo Humano



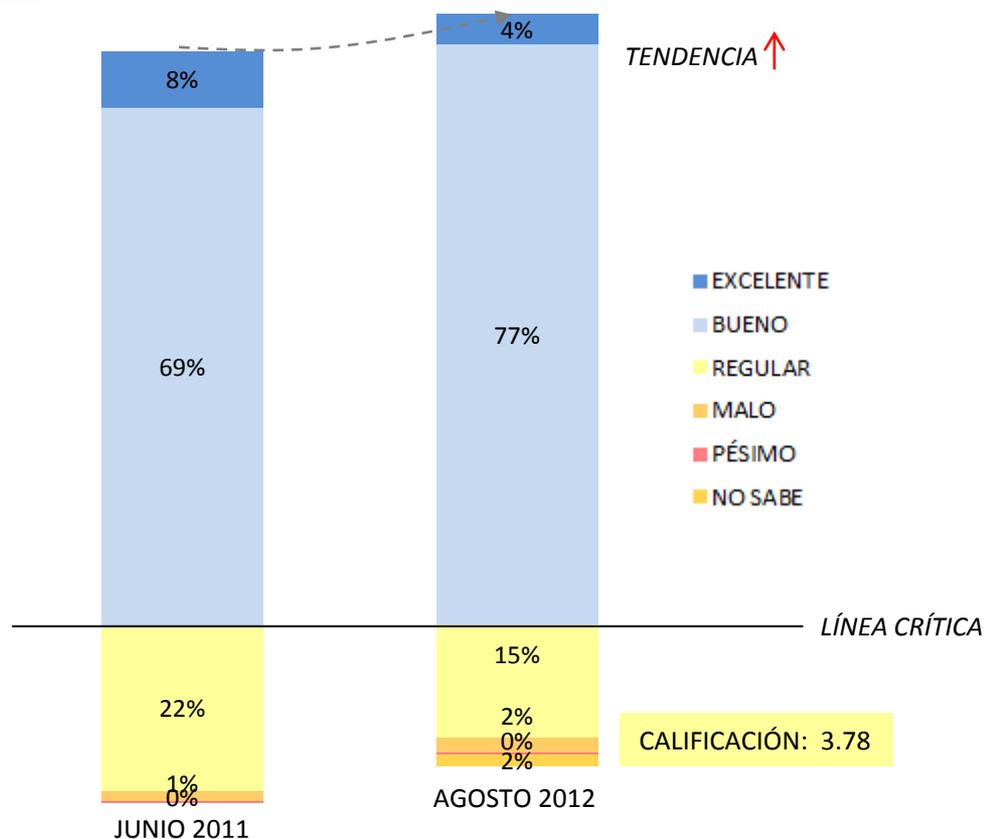


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios



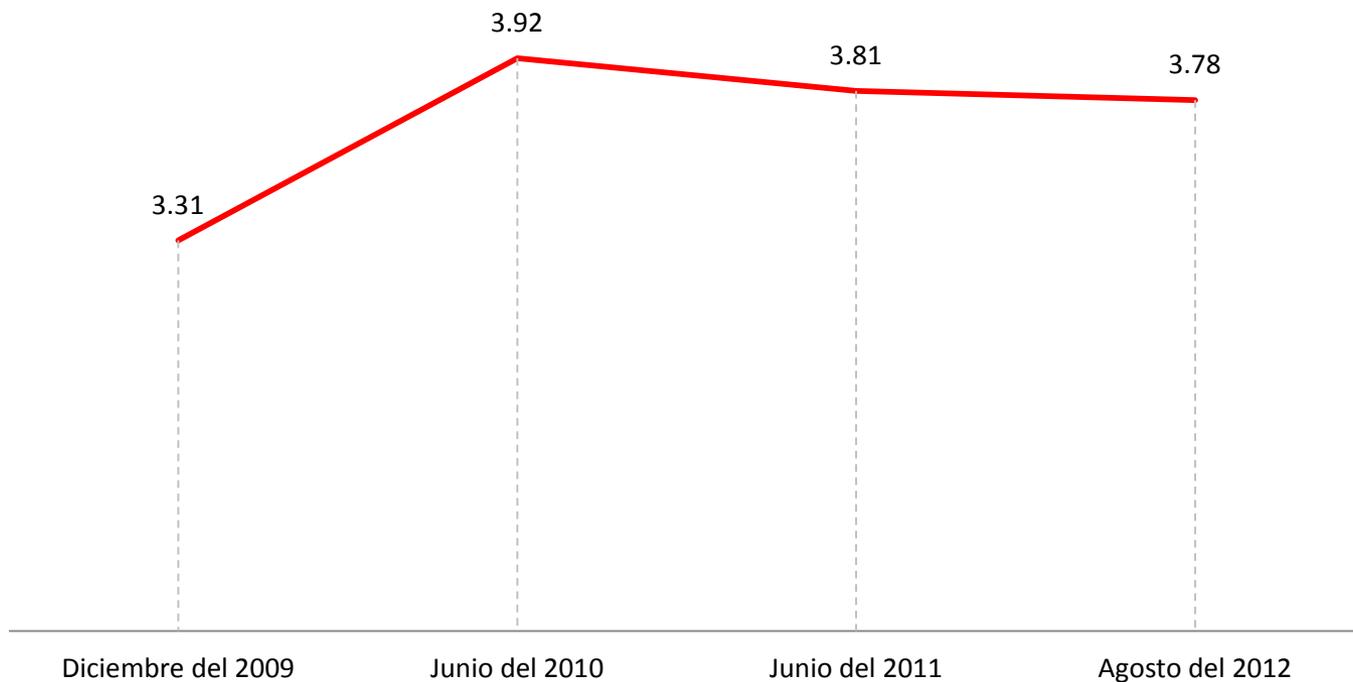


A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco?



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

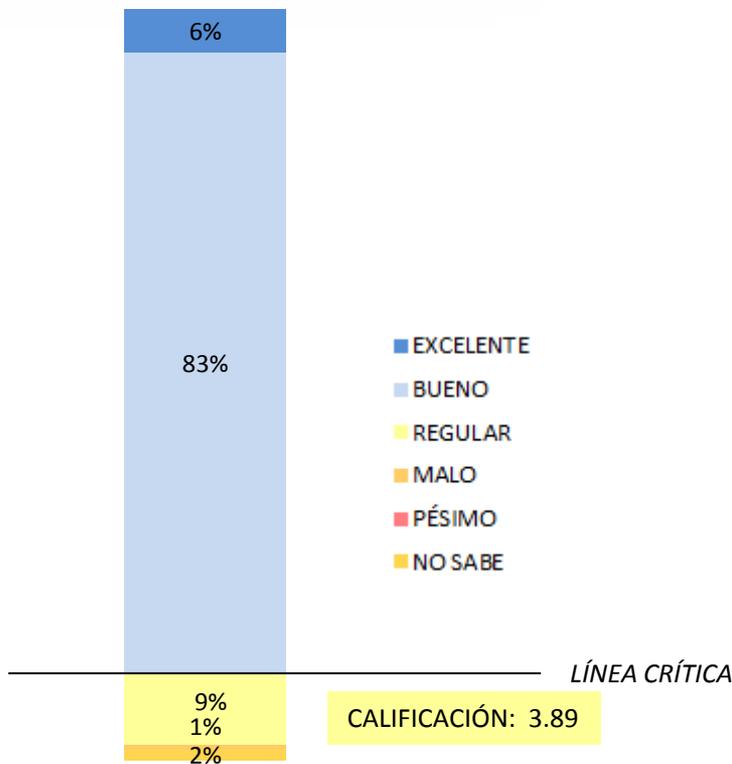
(comparativo histórico)





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

A) *La imagen del servidor público*



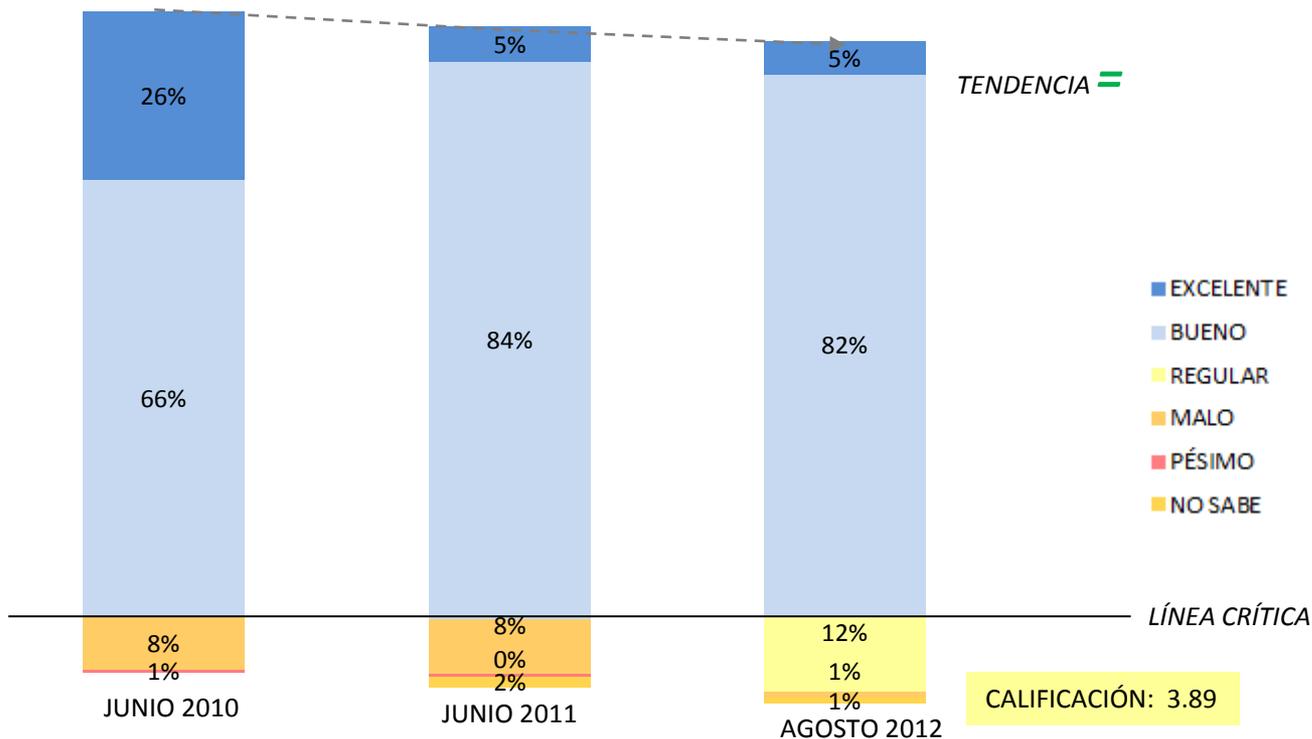
AGOSTO 2012

NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



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

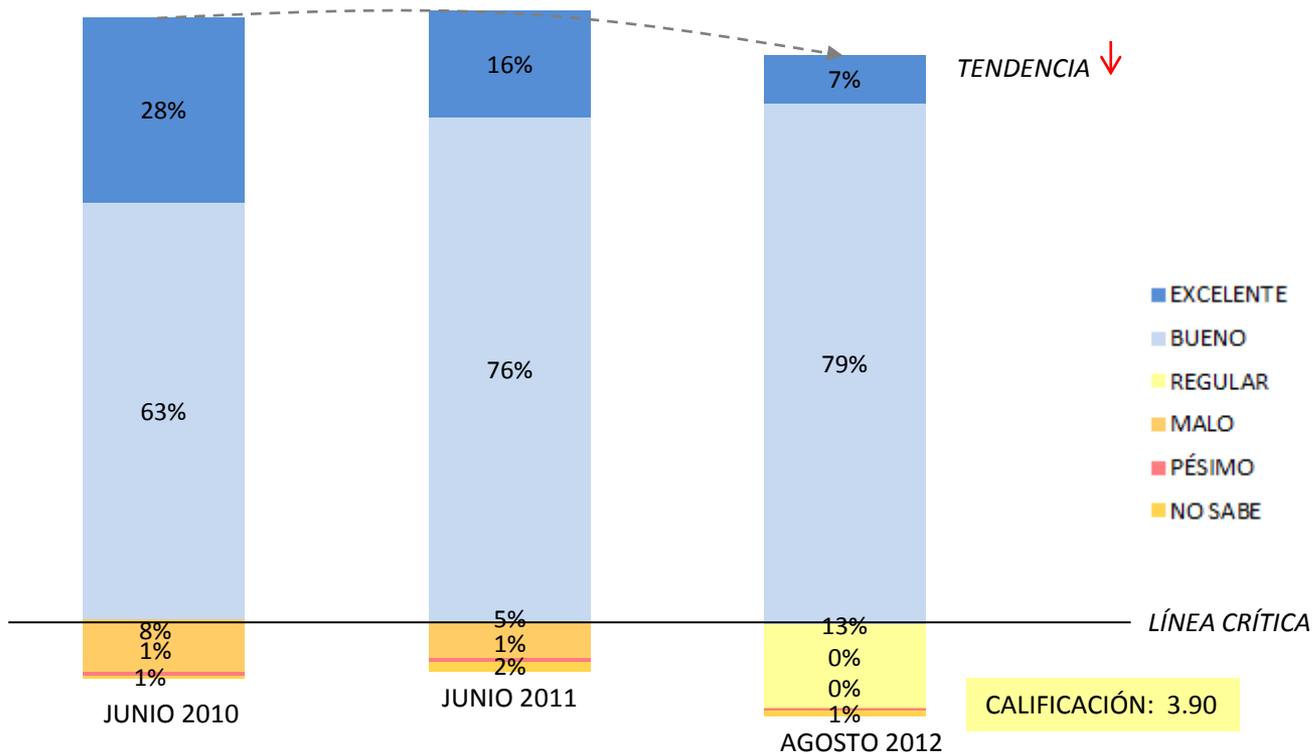
B) *Calidad de los servicios / programas*





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

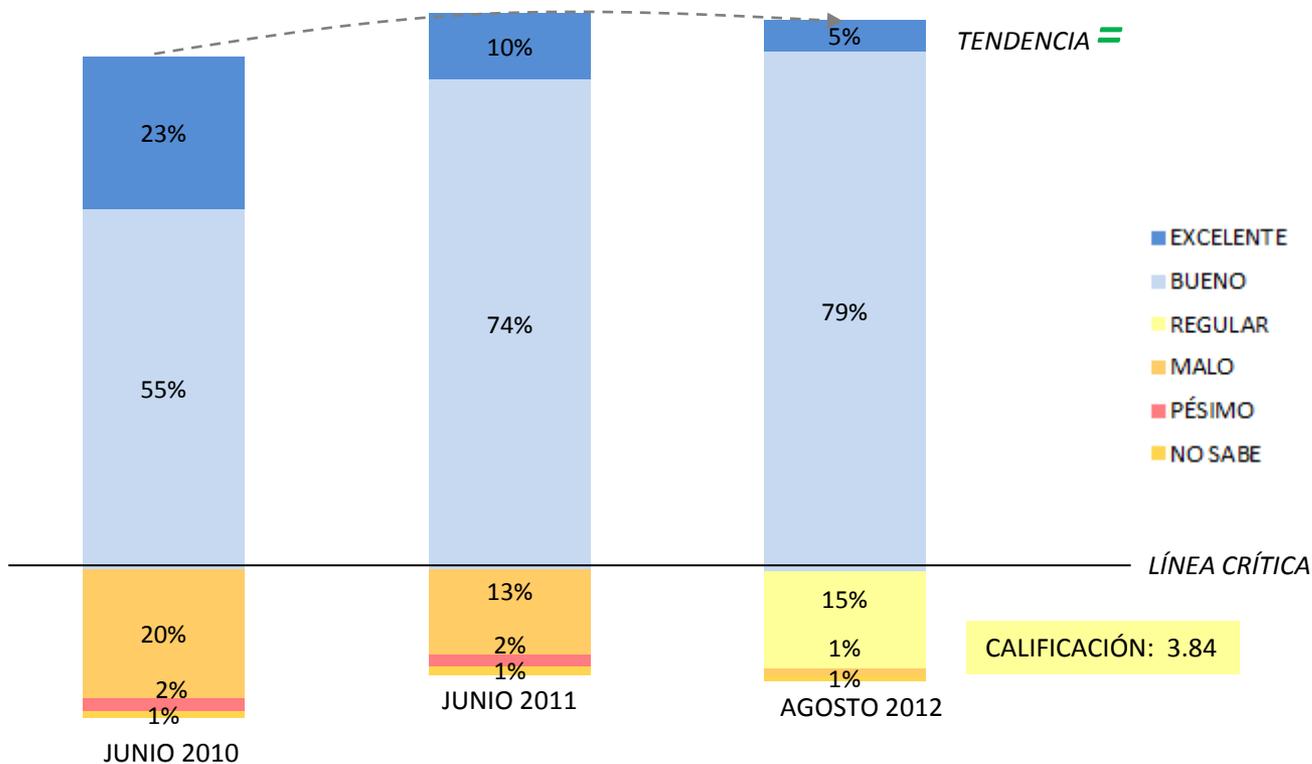
C) Amabilidad y trato del personal





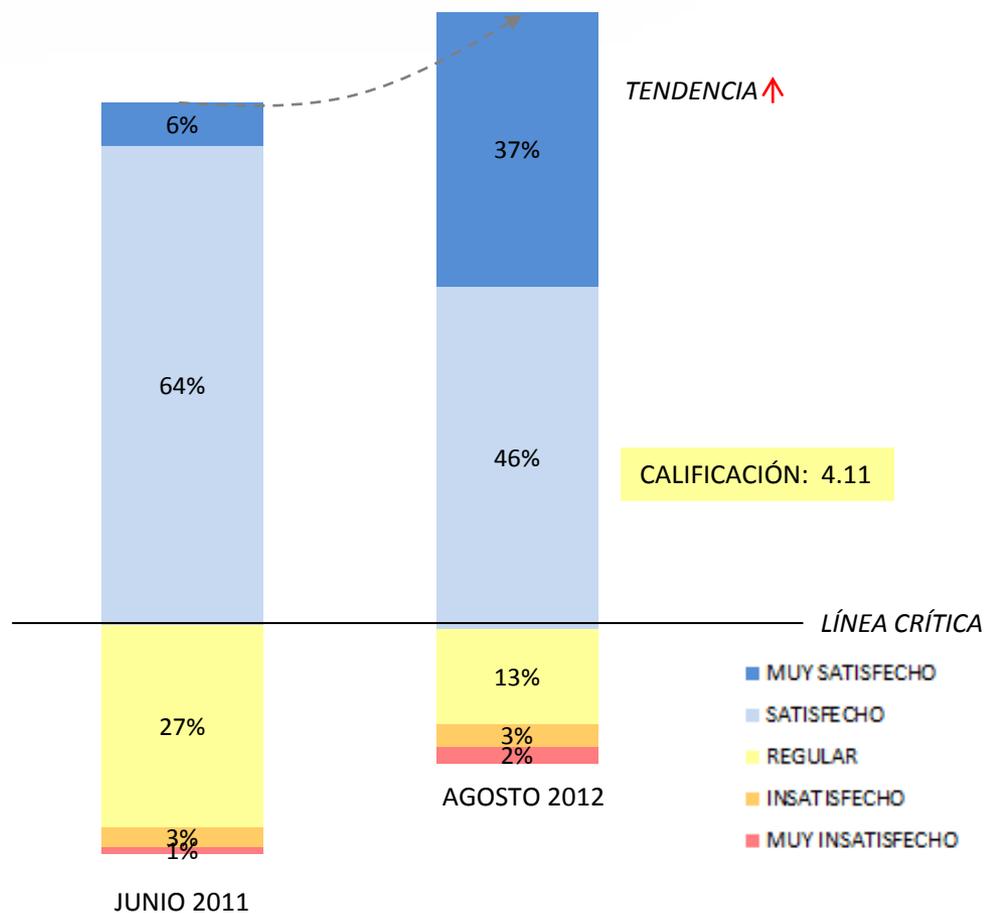
¿Qué calificación le da a la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención a usuarios





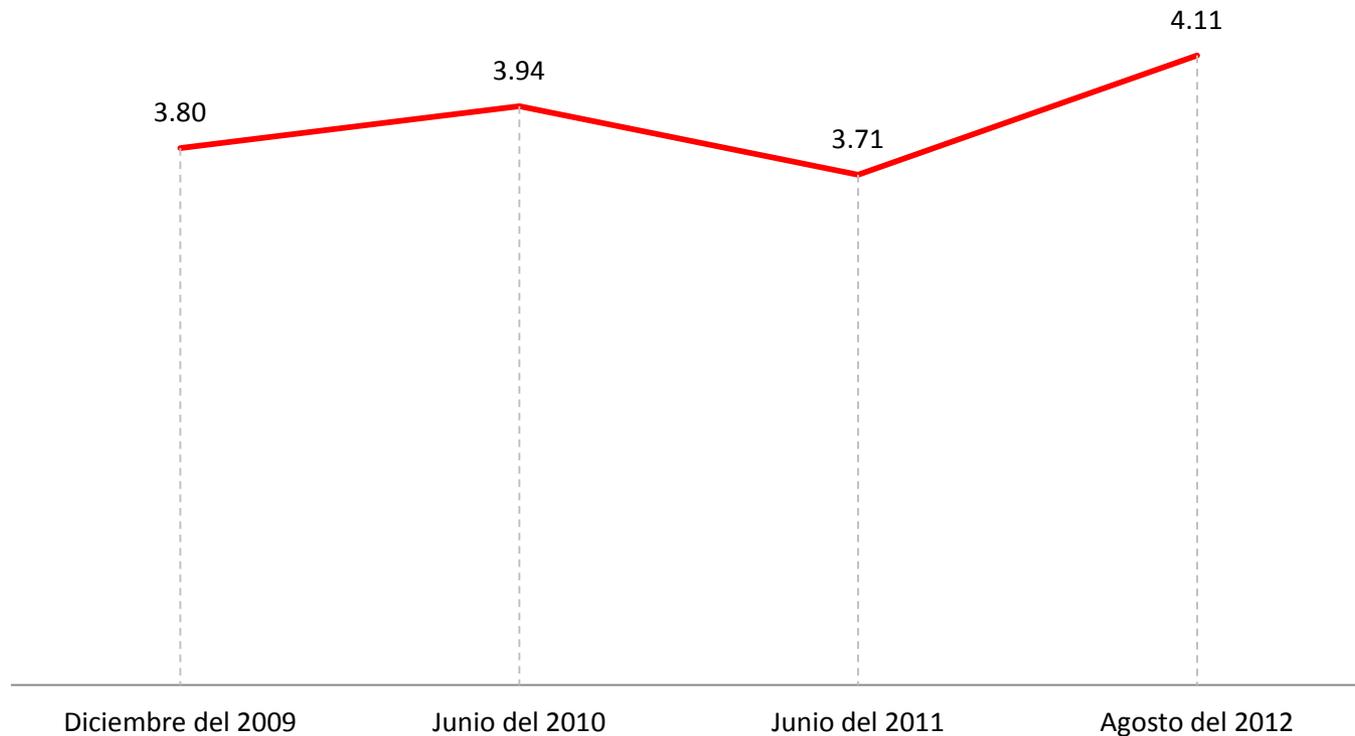
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco?





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

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación general

4.2.2 Evaluación becas para transporte

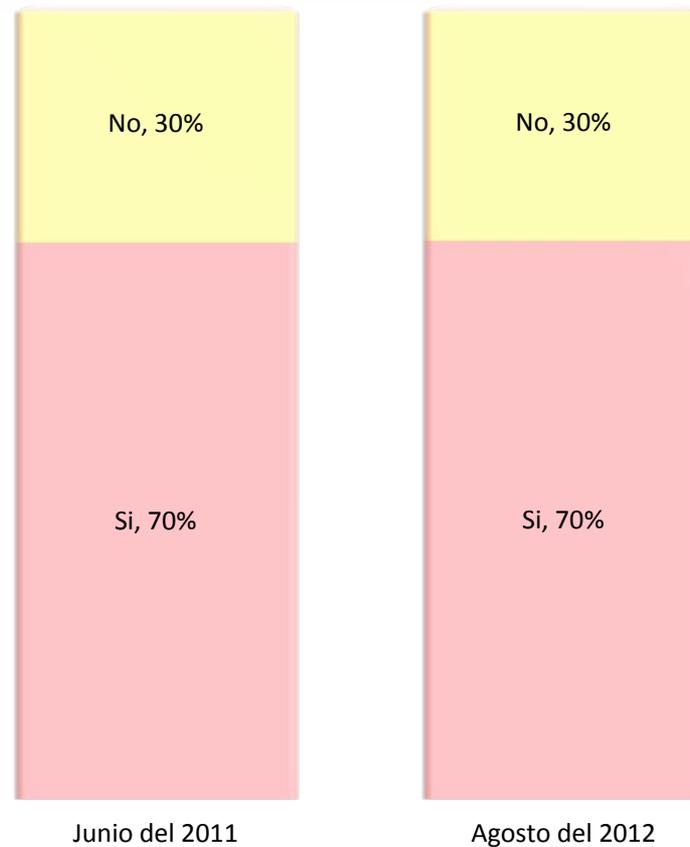
4.2.3 Evaluación vive grande

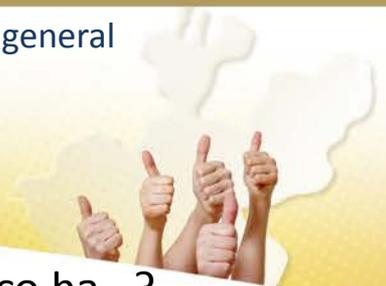


4.2.1 Evaluación general



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





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



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	32%	81%
SIGUE IGUAL	65%	16%
EMPEORADO	3%	3%



¿Por qué?

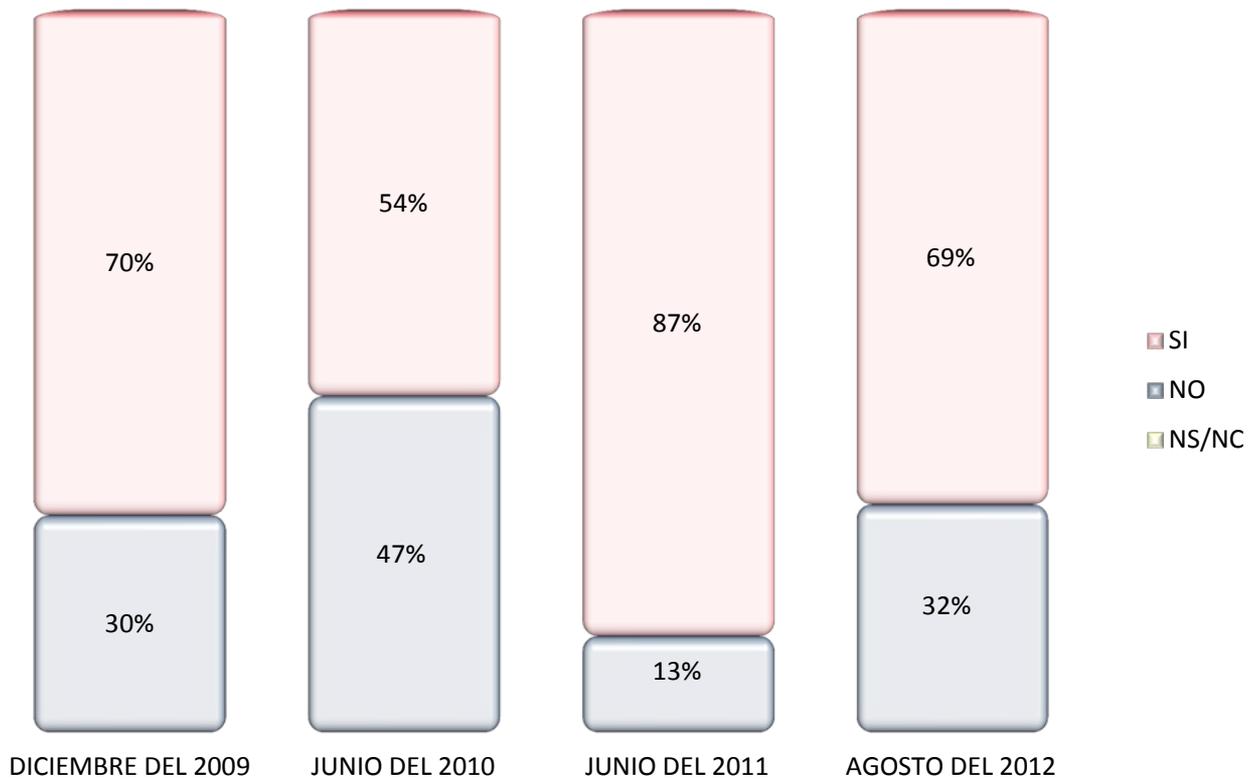
	EMPEORADO	MEJORADO
MEJOR SERVICIO	0%	77%
MAS APOYO SOCIAL	0%	11%
MAS AMABLES	0%	8%
APOYO A ESTUDIANTES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0%	5%
EN GENERAL	57%	0%
PEOR SERVICIO	29%	0%
FALTAN MAS APOYOS	14%	0%



4.2.2 Evaluación becas para transporte

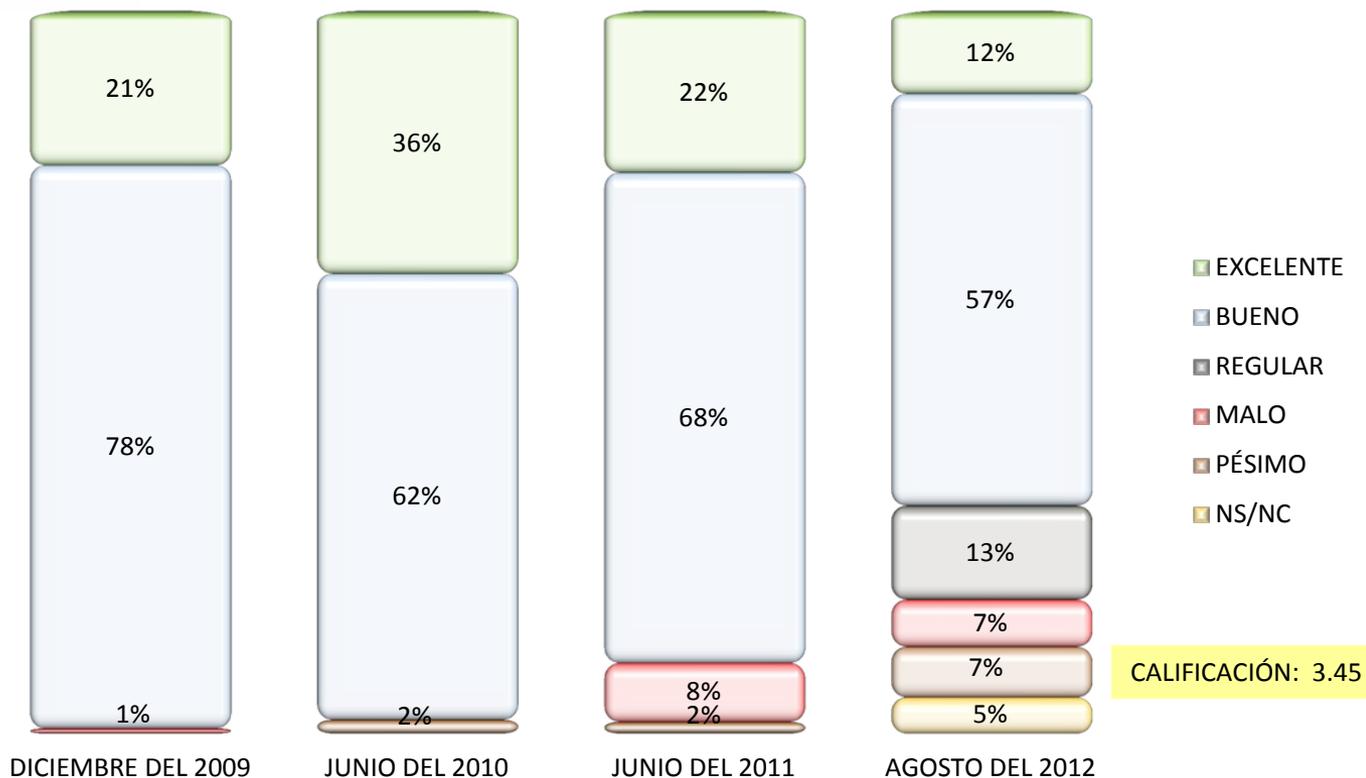


¿Usted sabía que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para transporte para estudiantes, personas con discapacidad y adultos mayores?



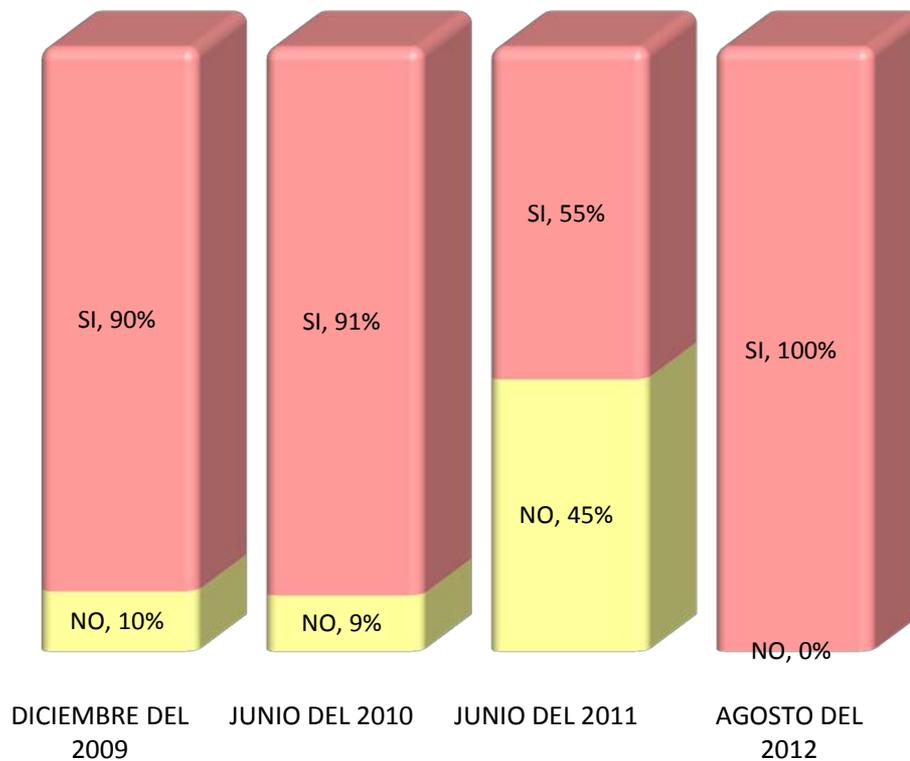


¿Cómo evalúa usted el programa “llega apoyo para el transporte”?





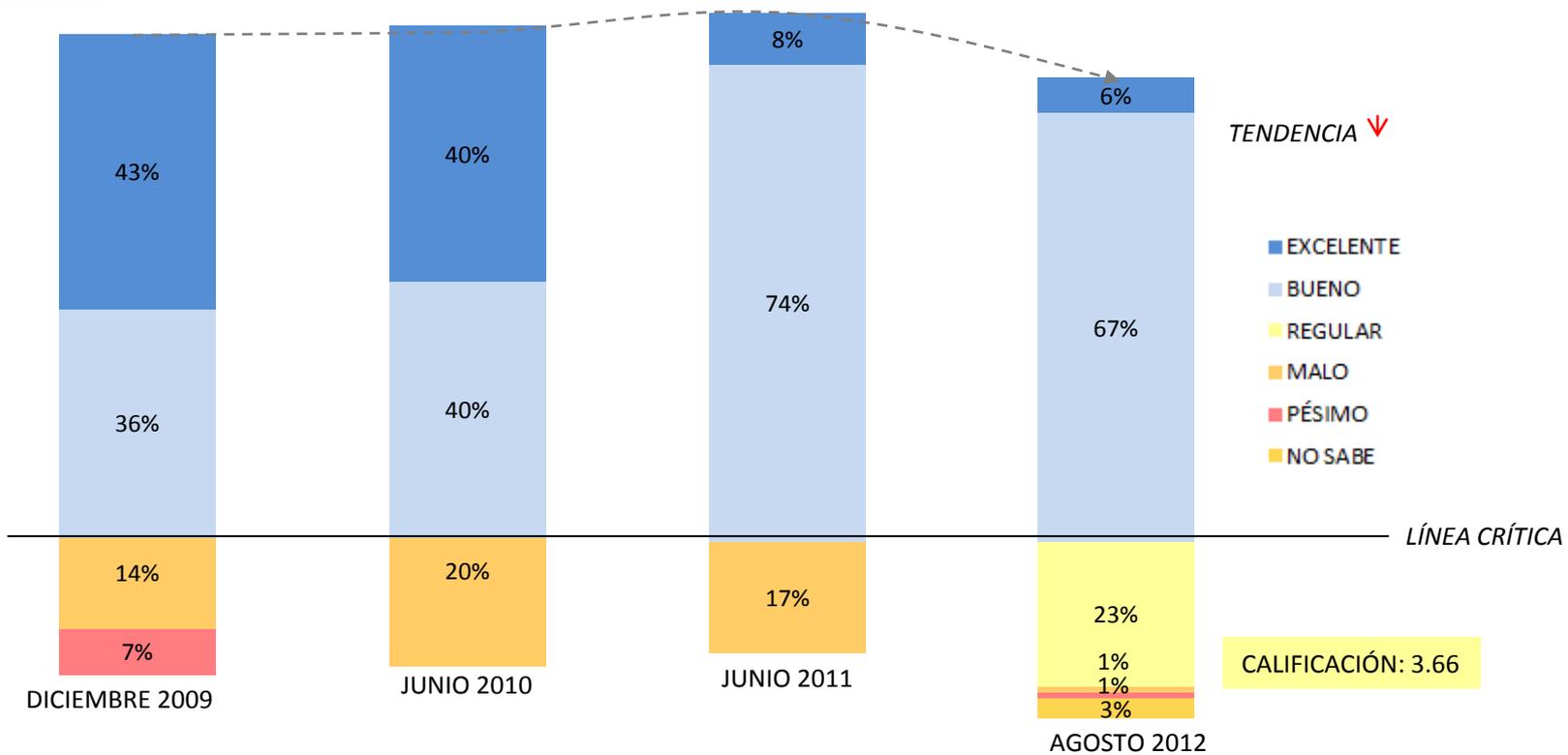
¿Alguna persona de su hogar tiene una beca de transporte otorgada por este programa?





¿Cómo evalúa el servicio en las siguientes características?

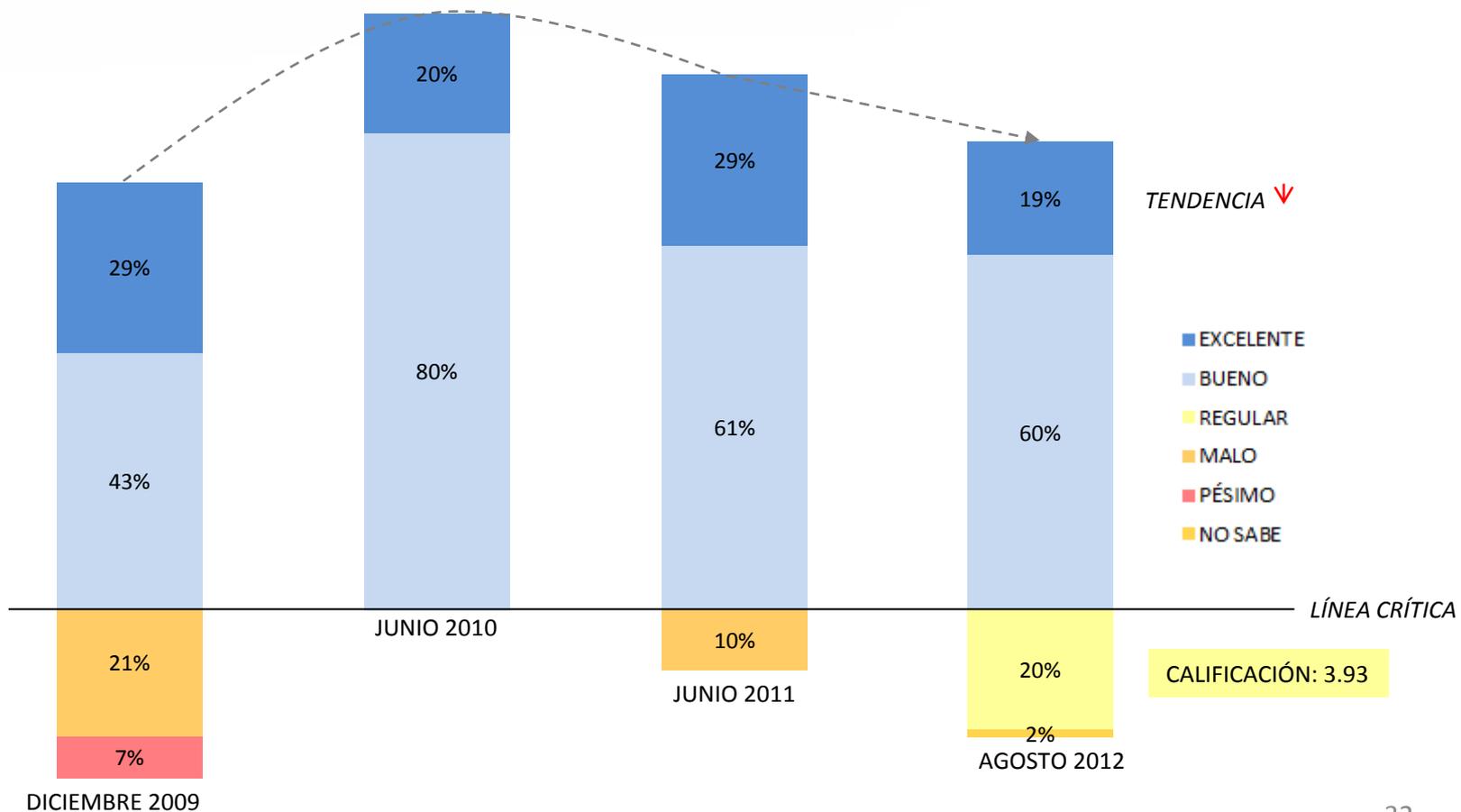
a) *Facilidad para hacer los trámites:*





¿Cómo evalúa el servicio en las siguientes características?

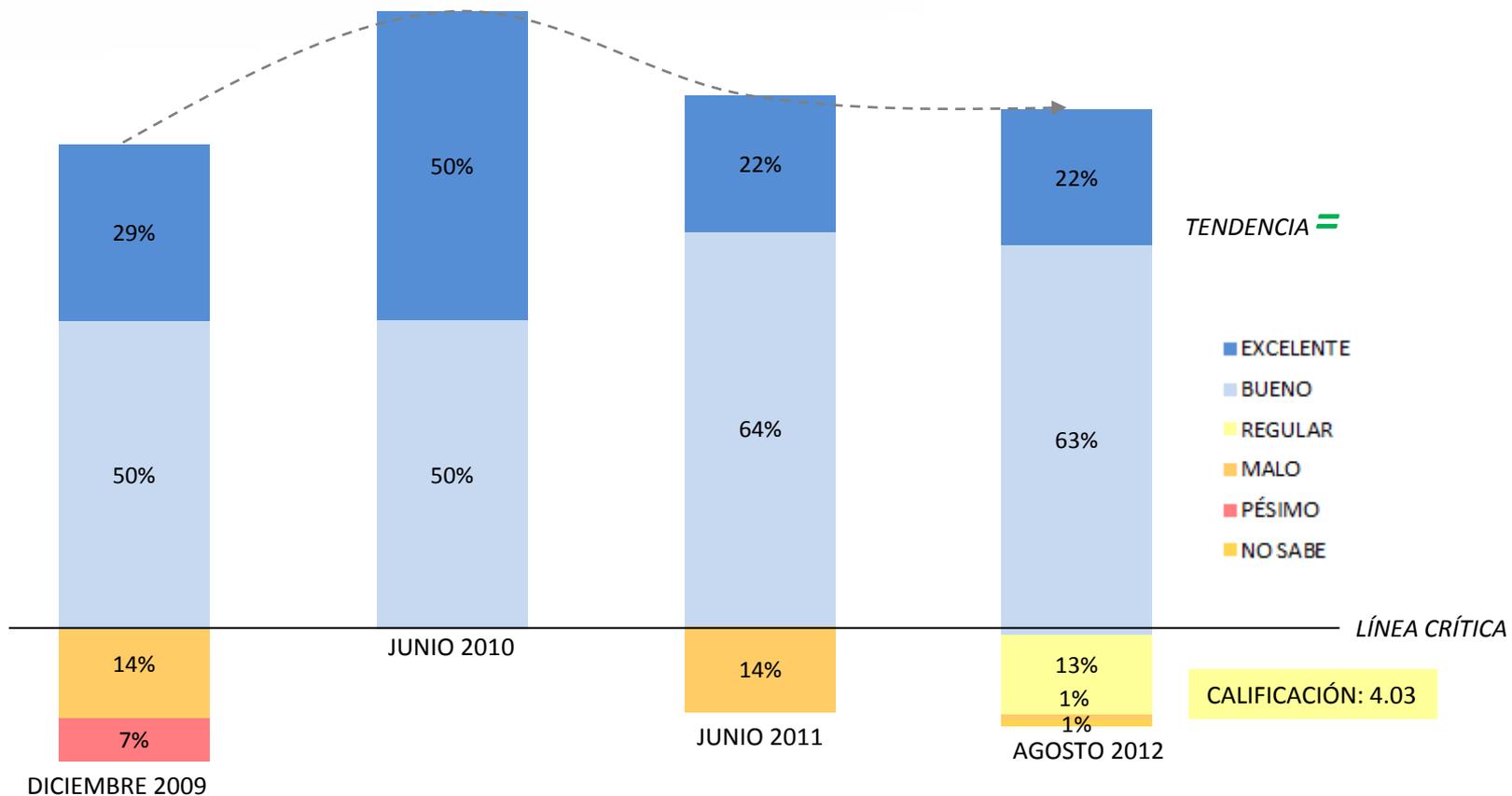
b) Utilidad de la beca:





¿Cómo evalúa el servicio en las siguientes características?

c) Ayuda al ingreso familiar:

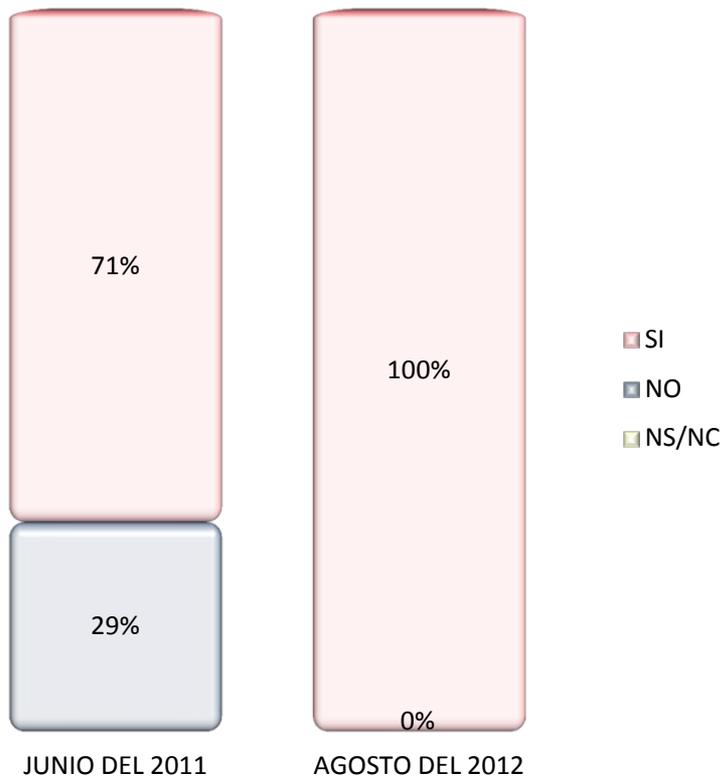




4.2.3 Evaluación vive grande

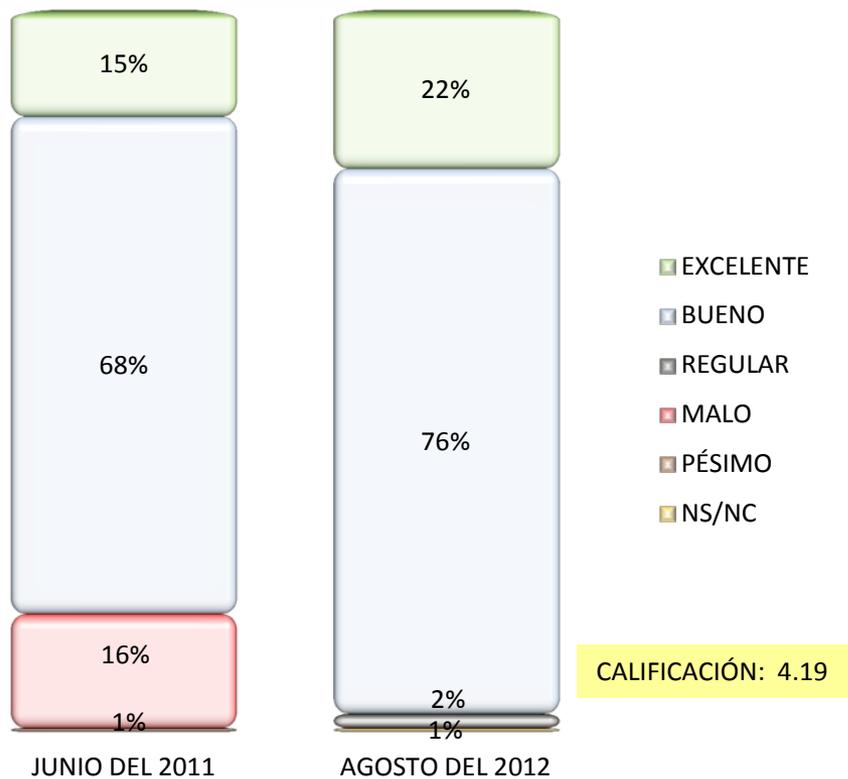


¿Usted sabía que el Gobierno del Estado tiene un programa para adultos mayores llamado Vive Grande?



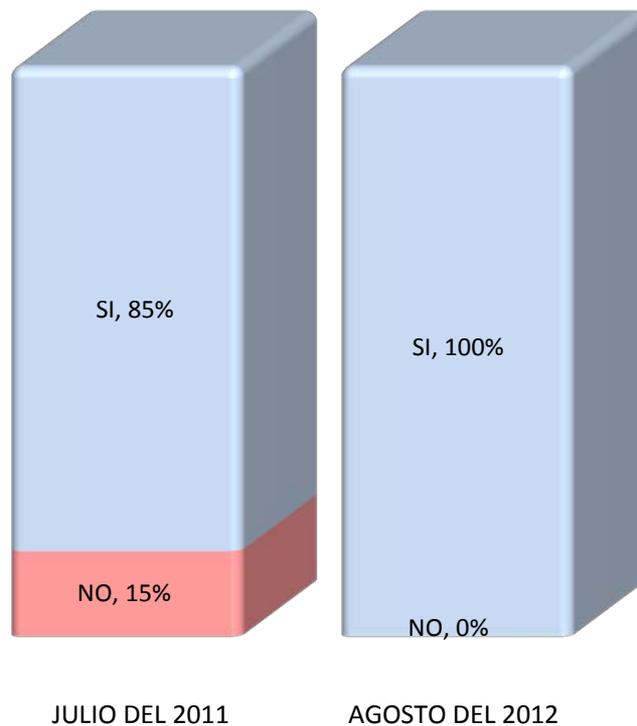


¿Cómo evalúa usted este programa Vive Grande?





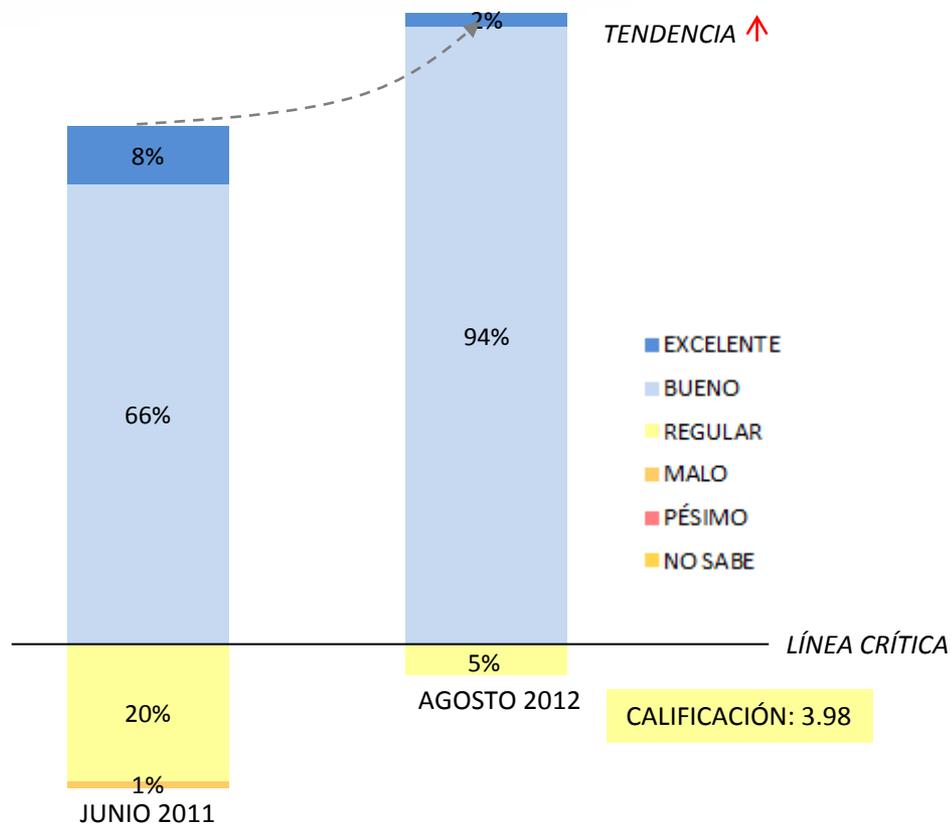
¿Alguna persona en su hogar es beneficiado por este programa?





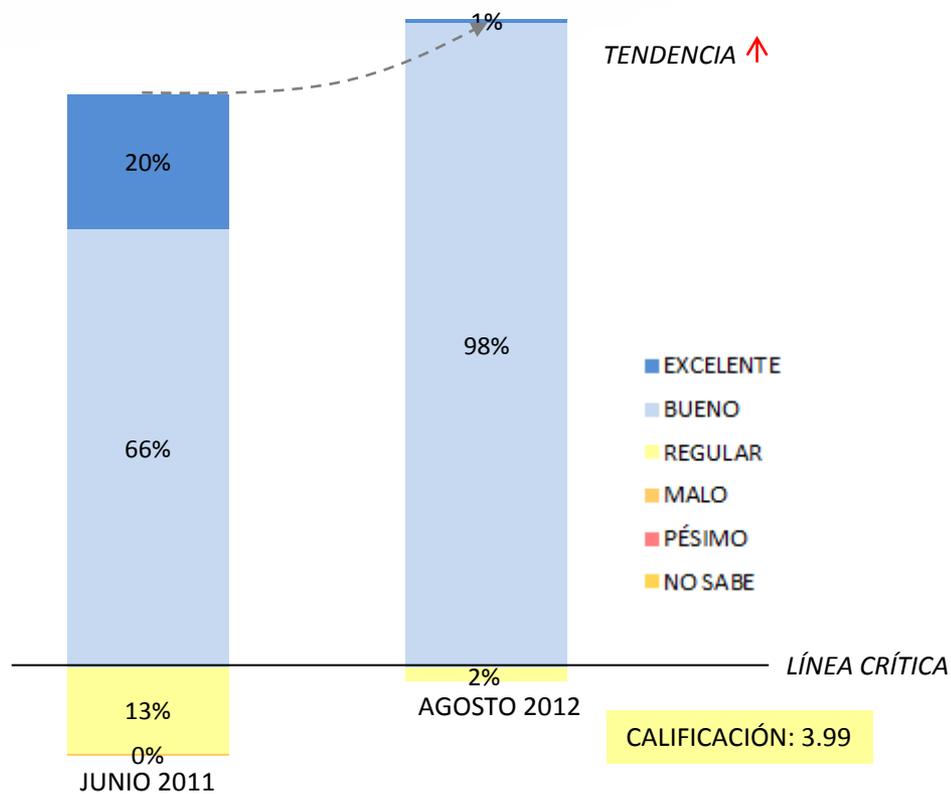
Evalúe por favor los siguientes aspectos del programa Vive Grande

a) *Facilidad para hacer los trámites:*



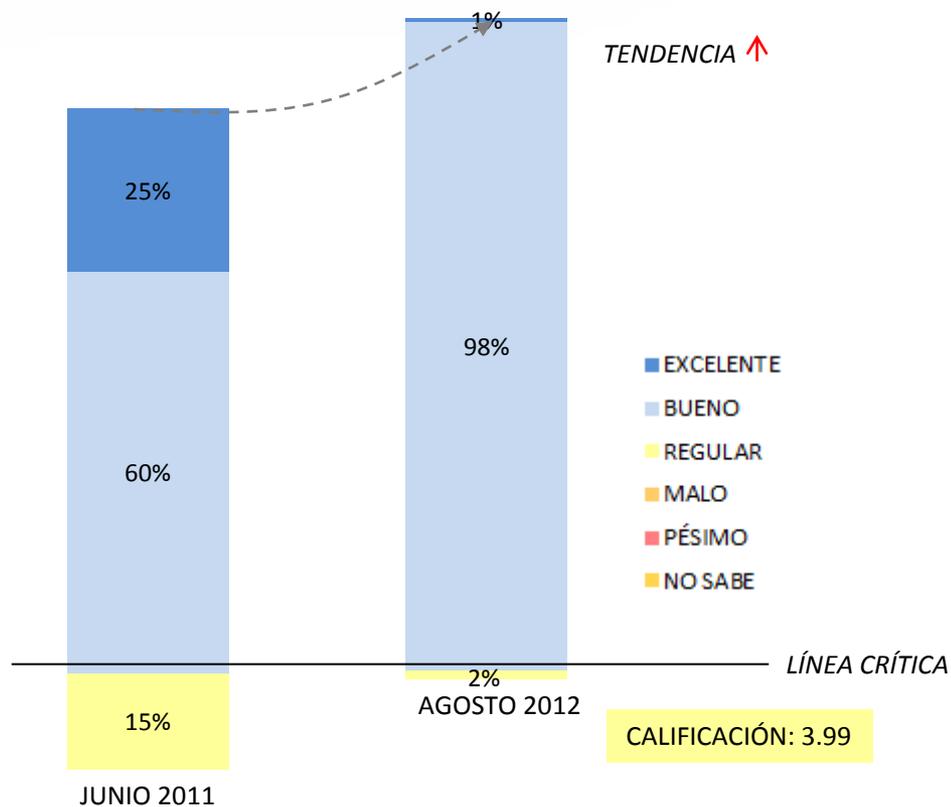


Evalúe por favor los siguientes aspectos del programa Vive Grande
b) Utilidad del apoyo:





Evalúe por favor los siguientes aspectos del programa Vive Grande
c) *Ayuda al ingreso familiar:*





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

Utilidad del programa Vive Grande, calif. 3.99

Ayuda al ingreso familiar del programa Vive Grande, calif. 3.99

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Facilidad de trámites para la beca de transporte, calif. 3.66



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



60.2%



39.8%

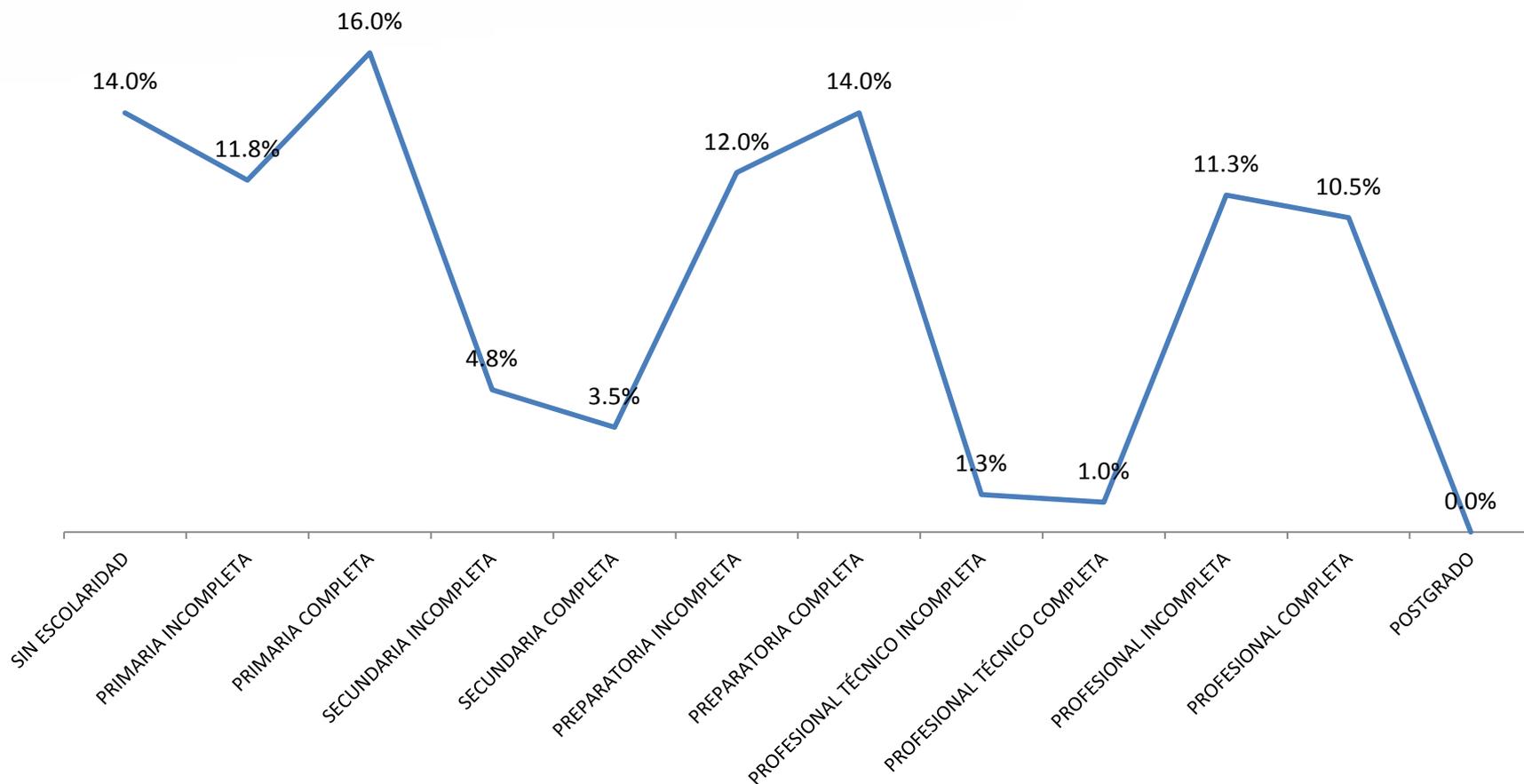
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	45.7%
26 A 35 AÑOS	2.3%
36 A 45 AÑOS	0.3%
46 A 55 AÑOS	1.0%
56 O MÁS AÑOS	50.8%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	47.25%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	48.50%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	2.75%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	0.75%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	0.50%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	0.25%
MÁS DE \$16440	0.00%

FUENTE DE INGRESOS

OTRO	31.00%
ESTUDIANTE	25.75%
DESEMPLEADO	18.25%
HOGAR	10.00%
TRABAJA POR SU CUENTA	9.75%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	2.50%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	2.50%
TRABAJADOR DE CAMPO	0.25%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Desarrollo Humano





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Desarrollo Humano

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

La calificación global de la Secretaría de Desarrollo Humano registró en el 2012 un 3.78, cifra ligeramente menor a la observada en el 2011 la cual fue de 3.81. La similitud de calificaciones en ambos periodos hacen suponer que el usuario mantiene el nivel de satisfacción al hacer uso de los servicios y/o programas de esta dependencia.

Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción del servicio de la Secretaría de Desarrollo Humano

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

Por otro lado, los usuarios entrevistados en el 2012 otorgan un 4.11 a la calificación sobre la satisfacción de los servicios y programas proporcionados por esta dependencia. Esta cifra es mayor al 3.71 registrado en el 2011 y al 3.94 obtenido en el 2010. El hallazgo anterior nos sugiere que existe una mejor percepción sobre la satisfacción de los servicios y programas que opera la Secretaría de Desarrollo Humano.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Desarrollo Humano

Tema.- 4.2.1 Evaluación general

Es importante señalar que el 81% de los usuarios recurrentes, es decir, que ya habían acudido previamente a la Secretaría de Desarrollo Humano, perciben mejorías en la dependencia tanto en su atención como en aspectos físicos. Sólo un 3% de los entrevistados señalaron que empeoró el servicio de esta dependencia.

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

Temas varios

Los servicios mejor evaluados de la Secretaría de Desarrollo Humano fueron: 1) La utilidad del programa Vive Grande con una calificación de 3.99 y 2) La ayuda al ingreso familiar del programa Vive Grande con 3.99. En contraparte, el aspecto con más oportunidad de mejora fue 1) La facilidad de trámites para obtener la beca de transporte con una calificación de 3.66.



Resumen de Hallazgos

