



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios Secretaría de Desarrollo Rural

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 Rural	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	25
4.2.1 Evaluación General	26
4.3 Análisis general de resultados	31
5. Datos generales y sociodemográficos	33
6. Conclusiones y hallazgos	37



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 Rural, 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 Secretaria de Desarrollo Rural, 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 Rural 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 Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Seguridad Desarrollo Rural del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas SEDER, Av. Hidalgo No. 1435, Col. Americana, 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	305 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 +/- 5%



Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría de Desarrollo Rural	Calidad de Servicios y Programas	305	Guadalajara: Oficinas SEDER, Av. Hidalgo No 1435, Col Americana C:P: 44100



¿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 Rural



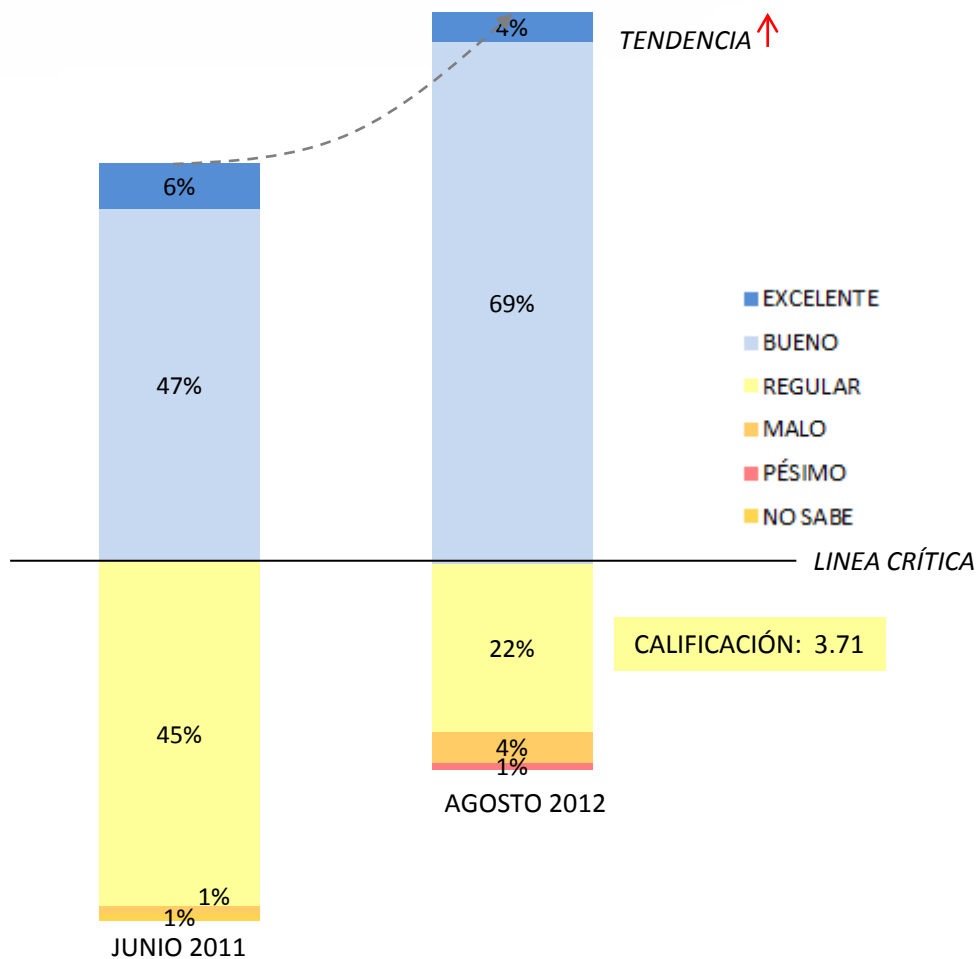


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





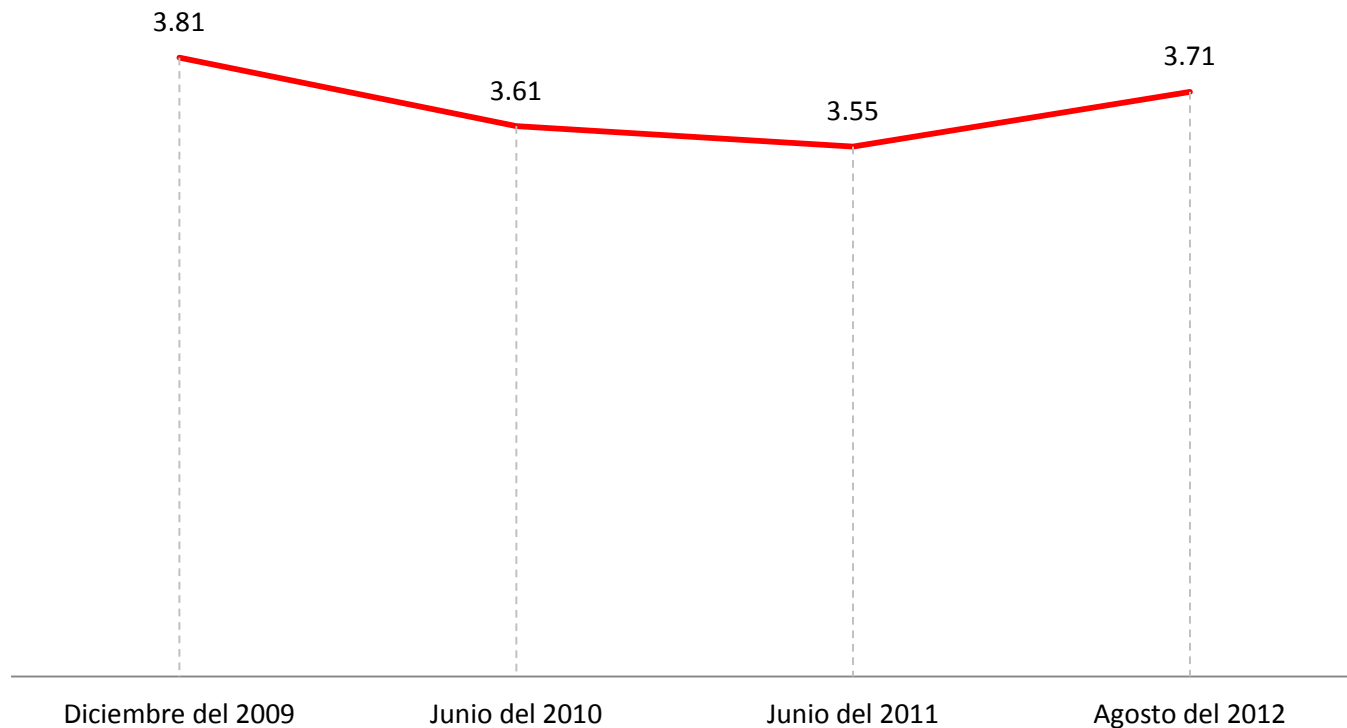
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco?





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

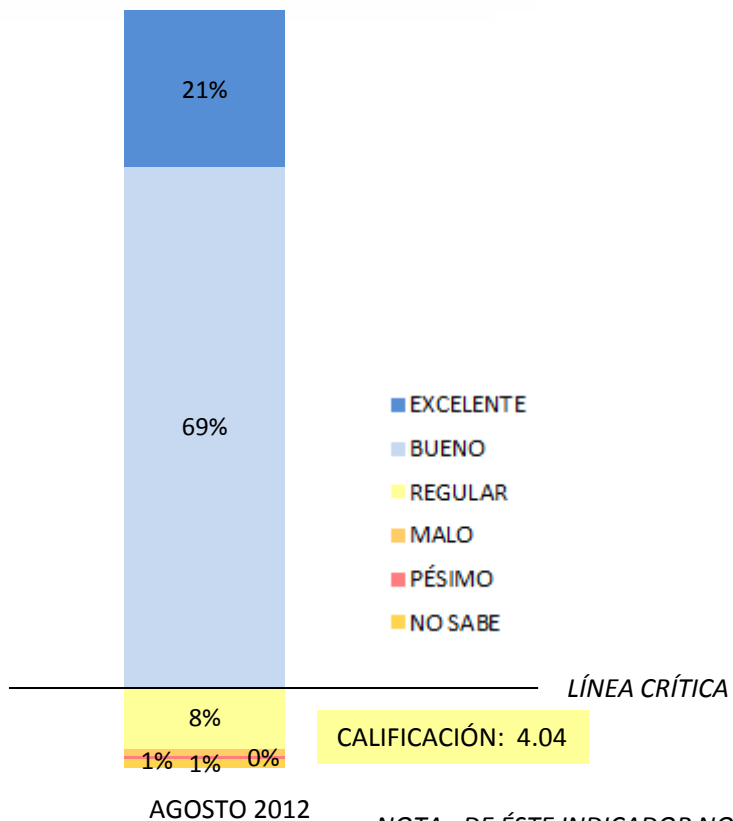
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

A) *Imagen del servidor público*

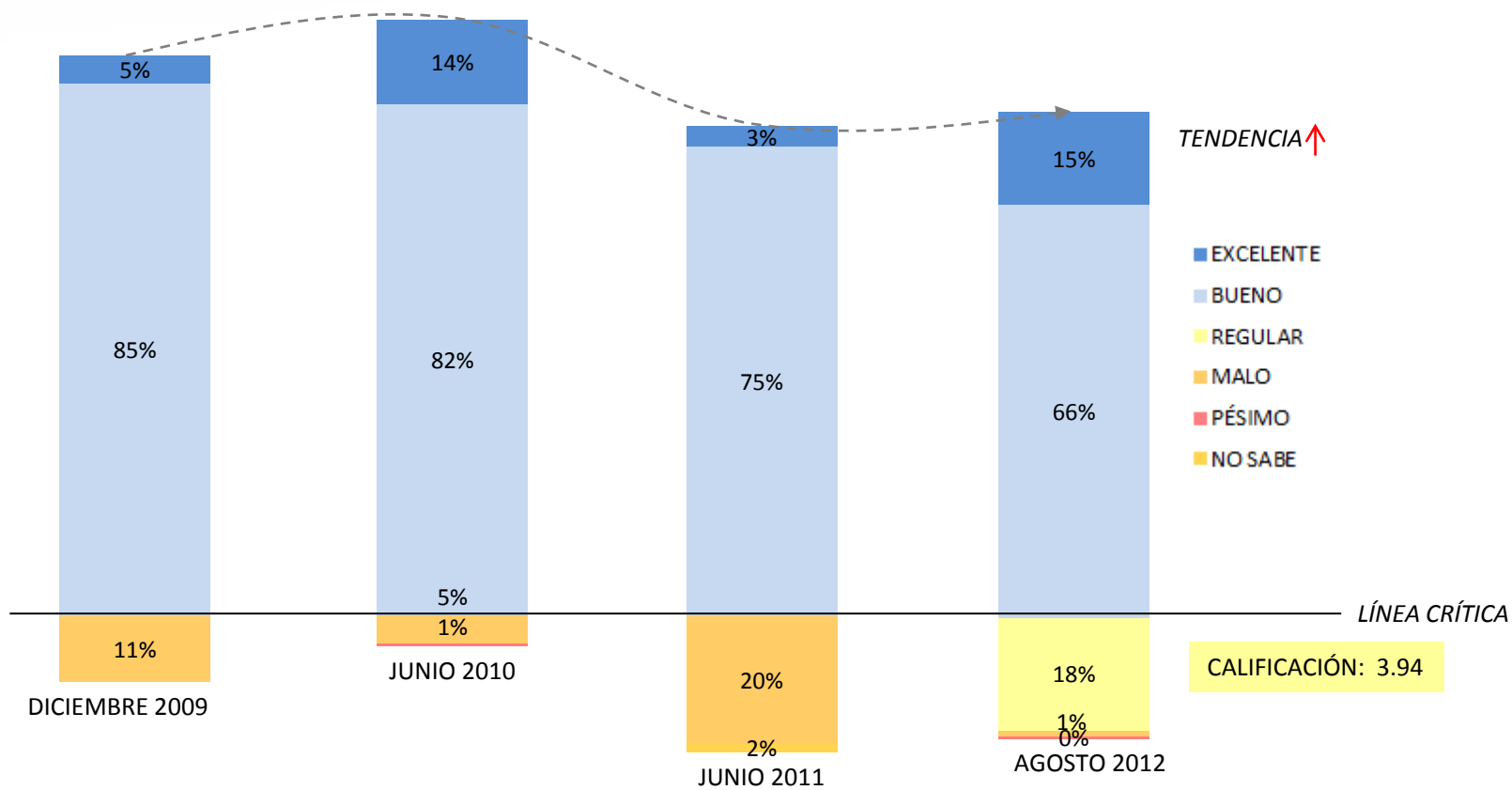


NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

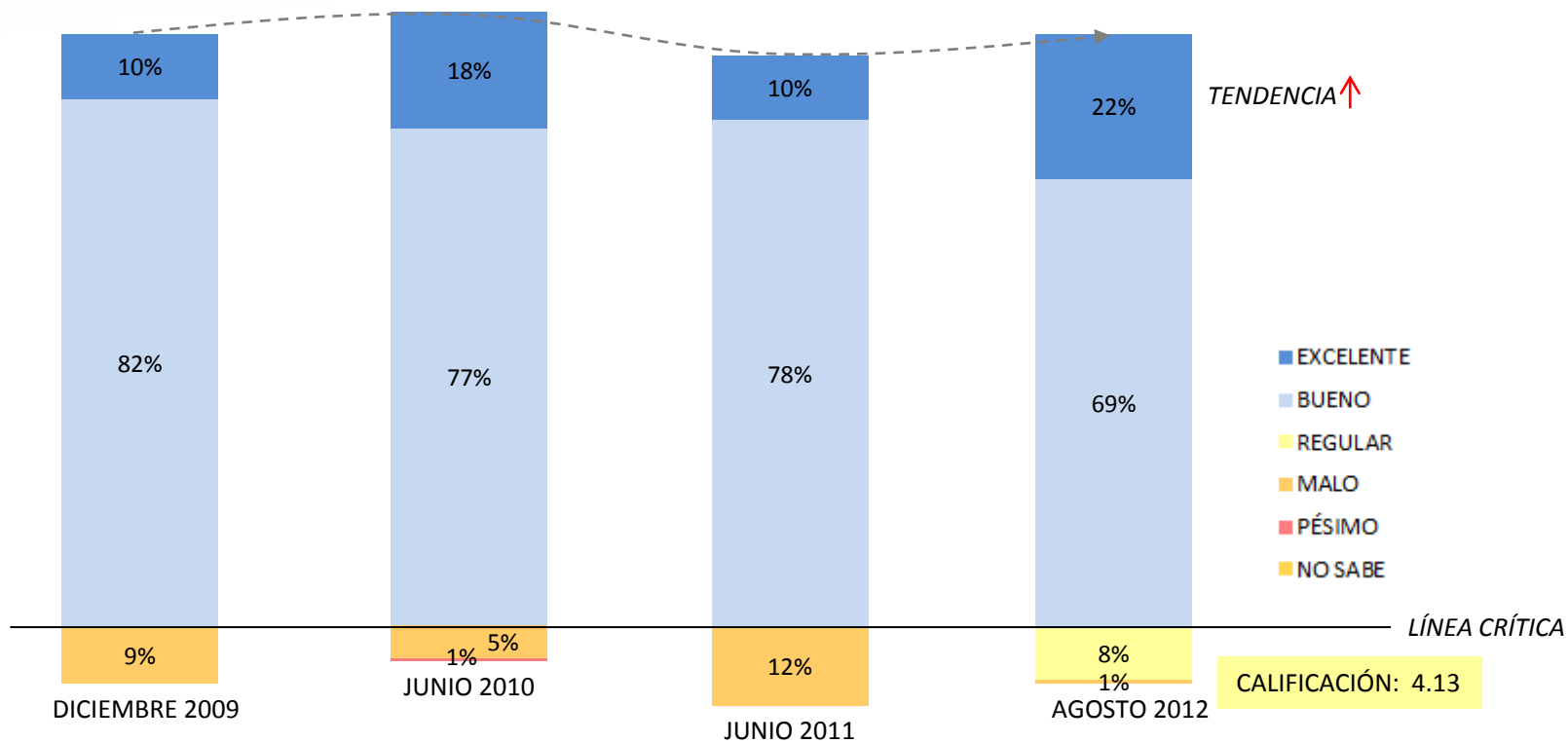
B) Calidad de los servicios / programas





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

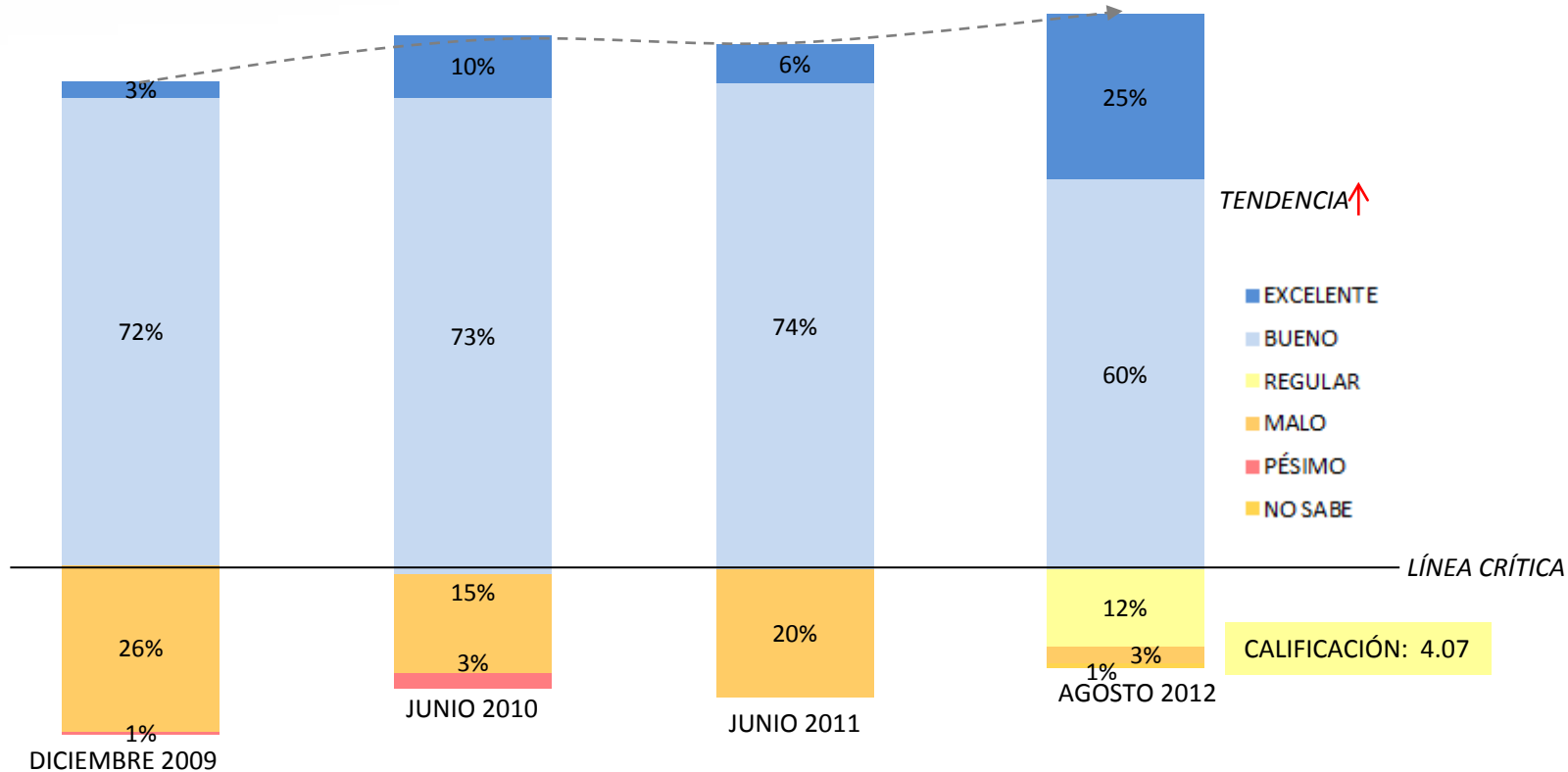
C) Amabilidad y trato del personal





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

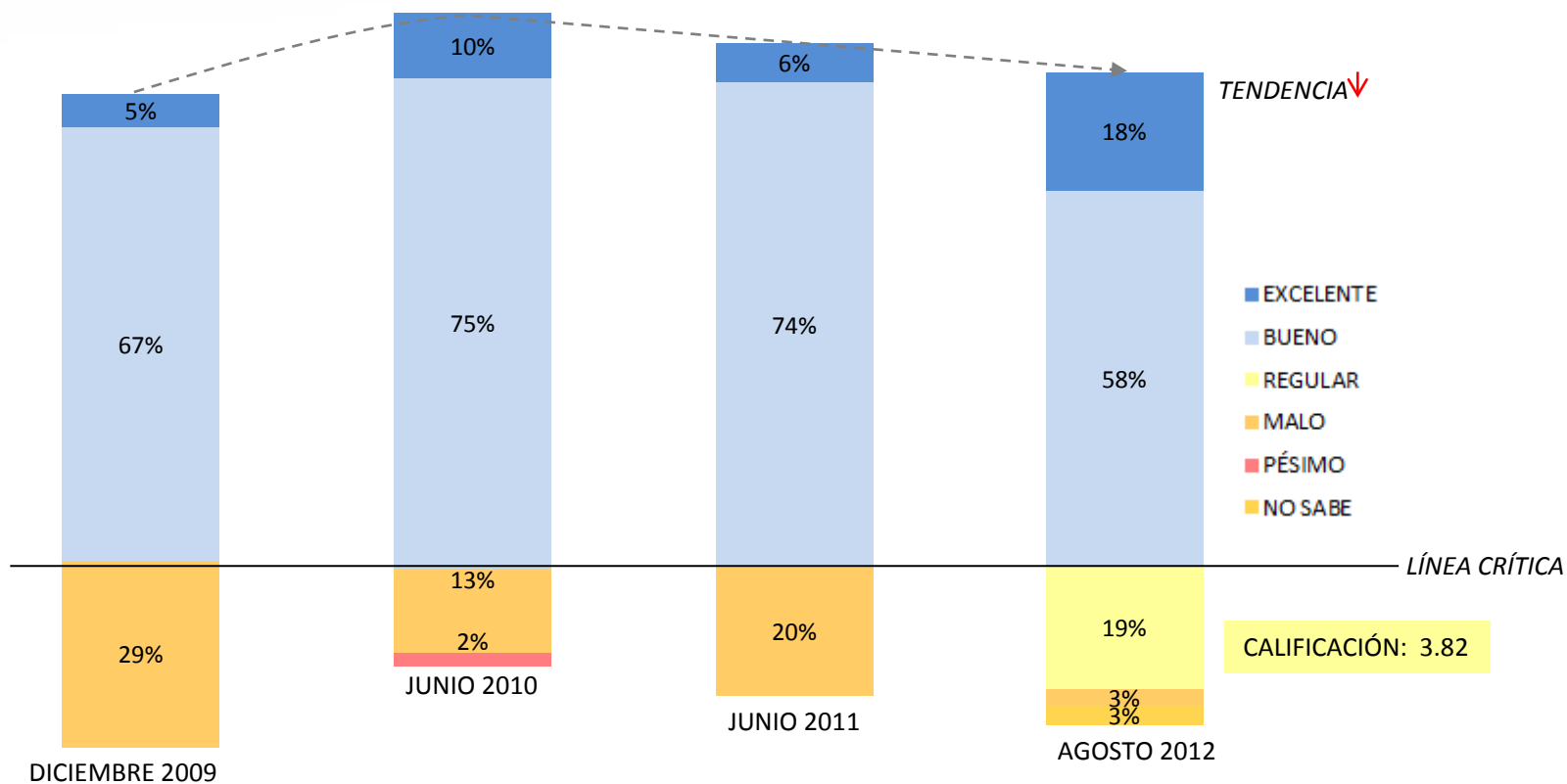
D) *Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

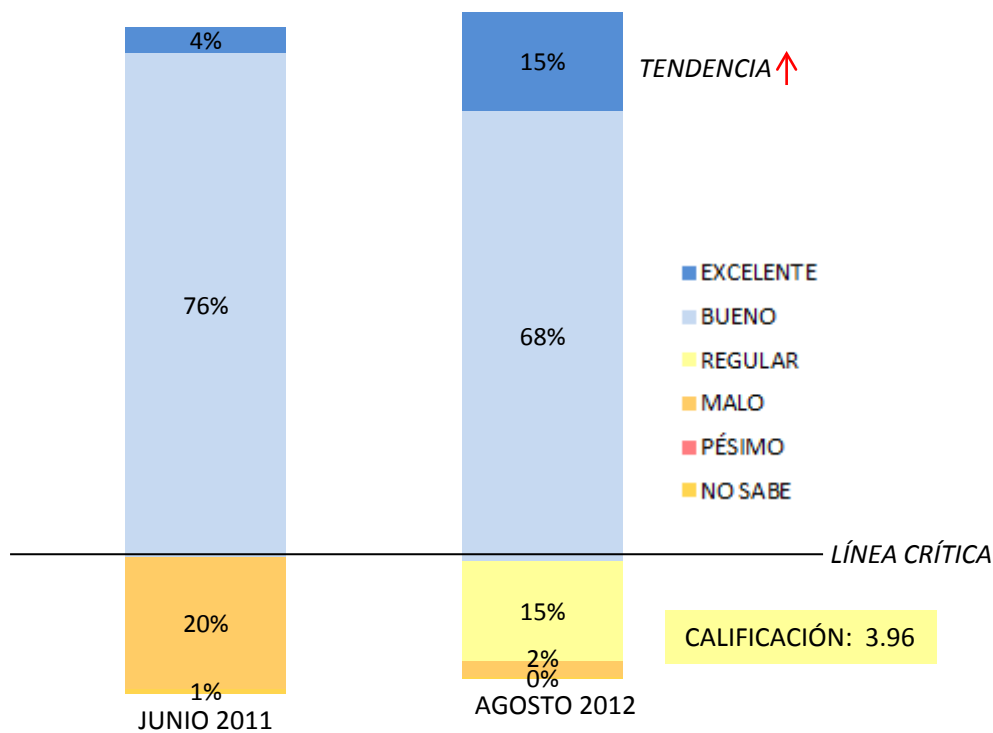
E) Rapidez en atención a usuarios





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

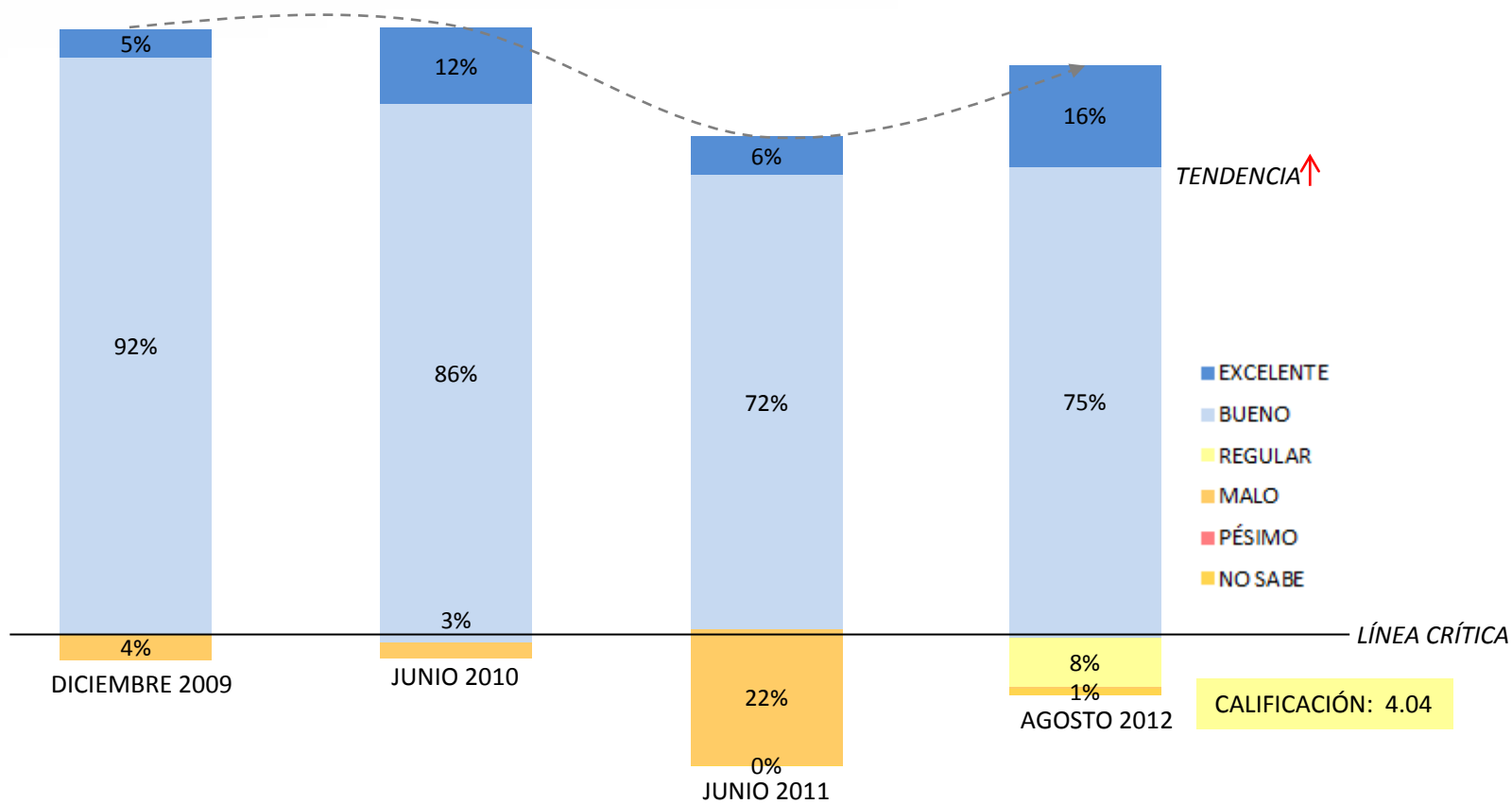
F) Organización en términos generales





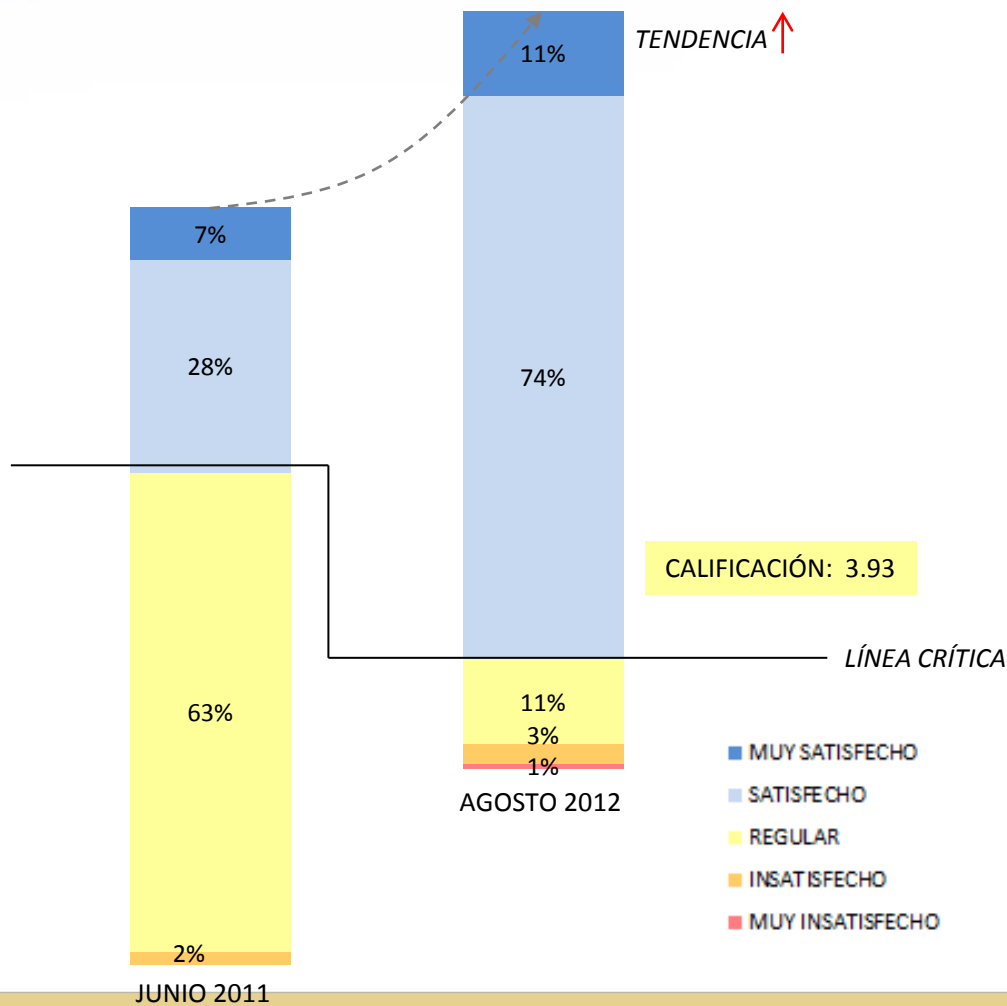
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

G) *Conocimiento de las personas que le atienden*





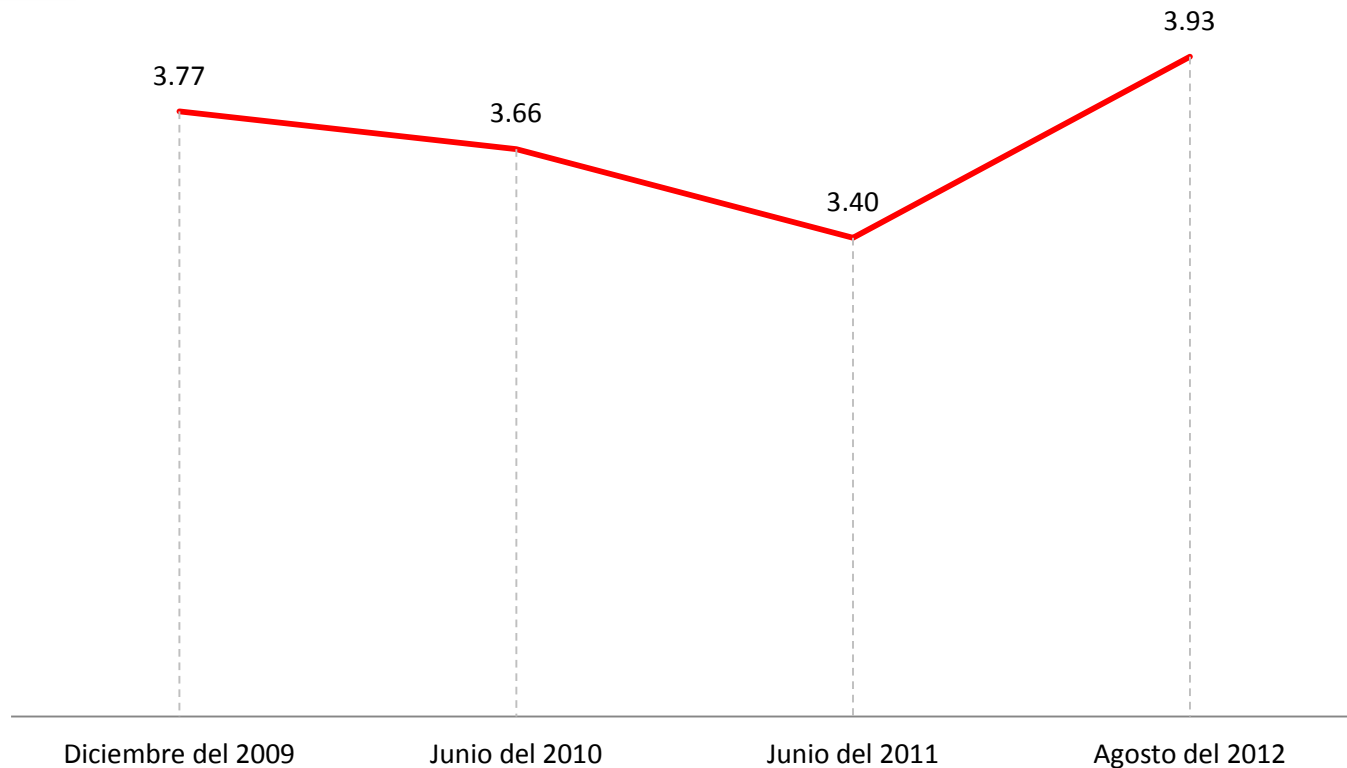
¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





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

(comparativos históricos)





4.2 Evaluación a la dependencia

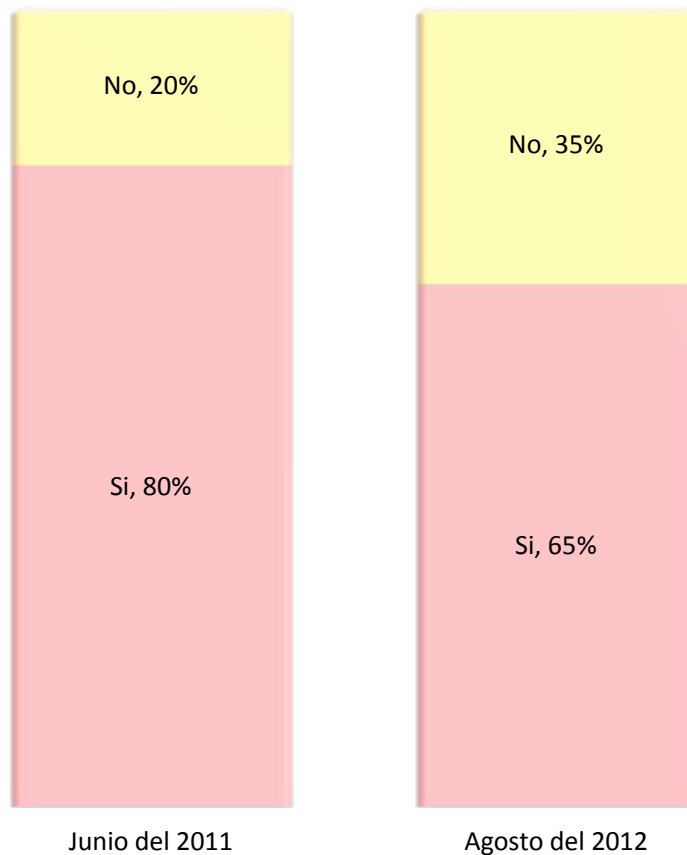
4.2.1 Evaluación General



4.2.1 Evaluación General



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





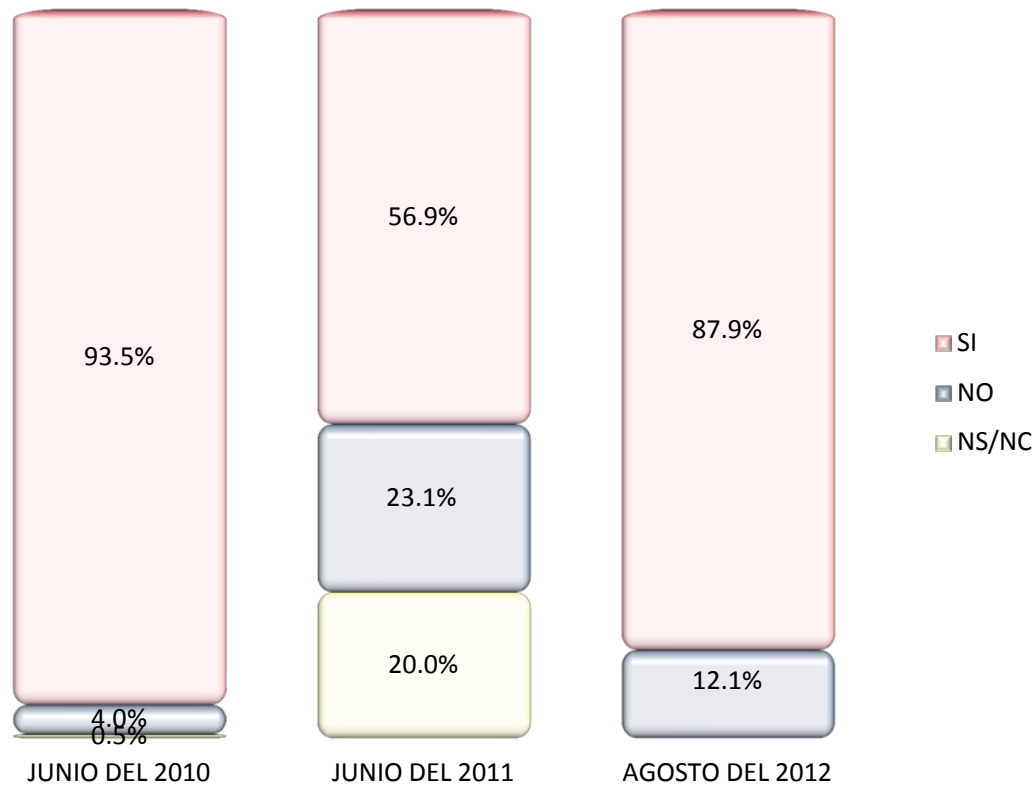
¿Considera que la Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	27%	63%
SIGUE IGUAL	66%	29%
EMPEORADO	7%	8%

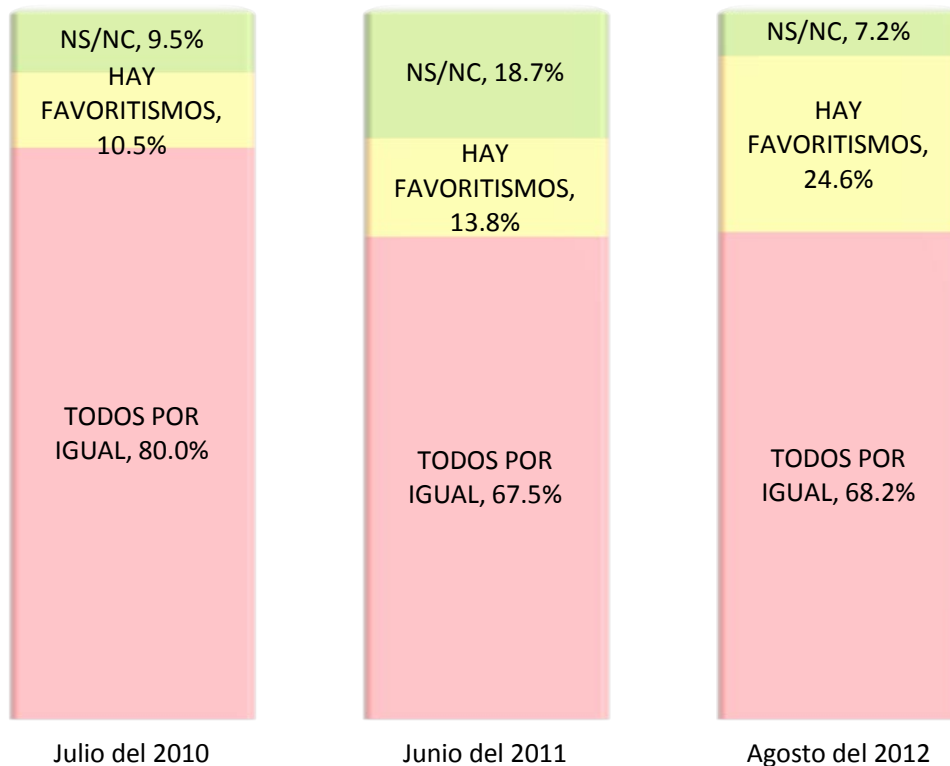


De manera general ¿confía usted en los funcionarios que trabajan aquí?





¿En cuanto al trato dado considera que...?





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 personal, calif. 4.13

Imagen de funcionarios de la Secretaría, calif. 4.04

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Rapidez en atención a usuarios , calif. 3.82

Organización en términos generales, calif 3.96



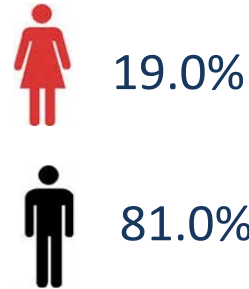
5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado



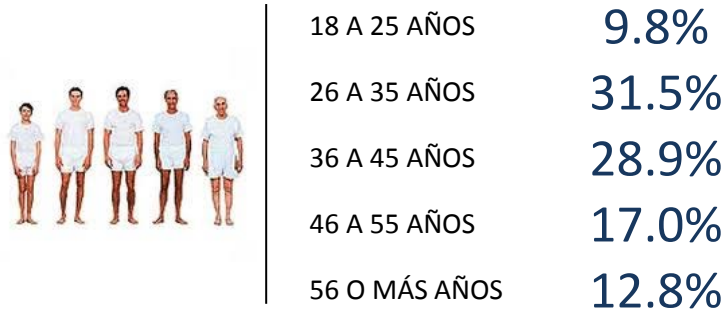


Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO

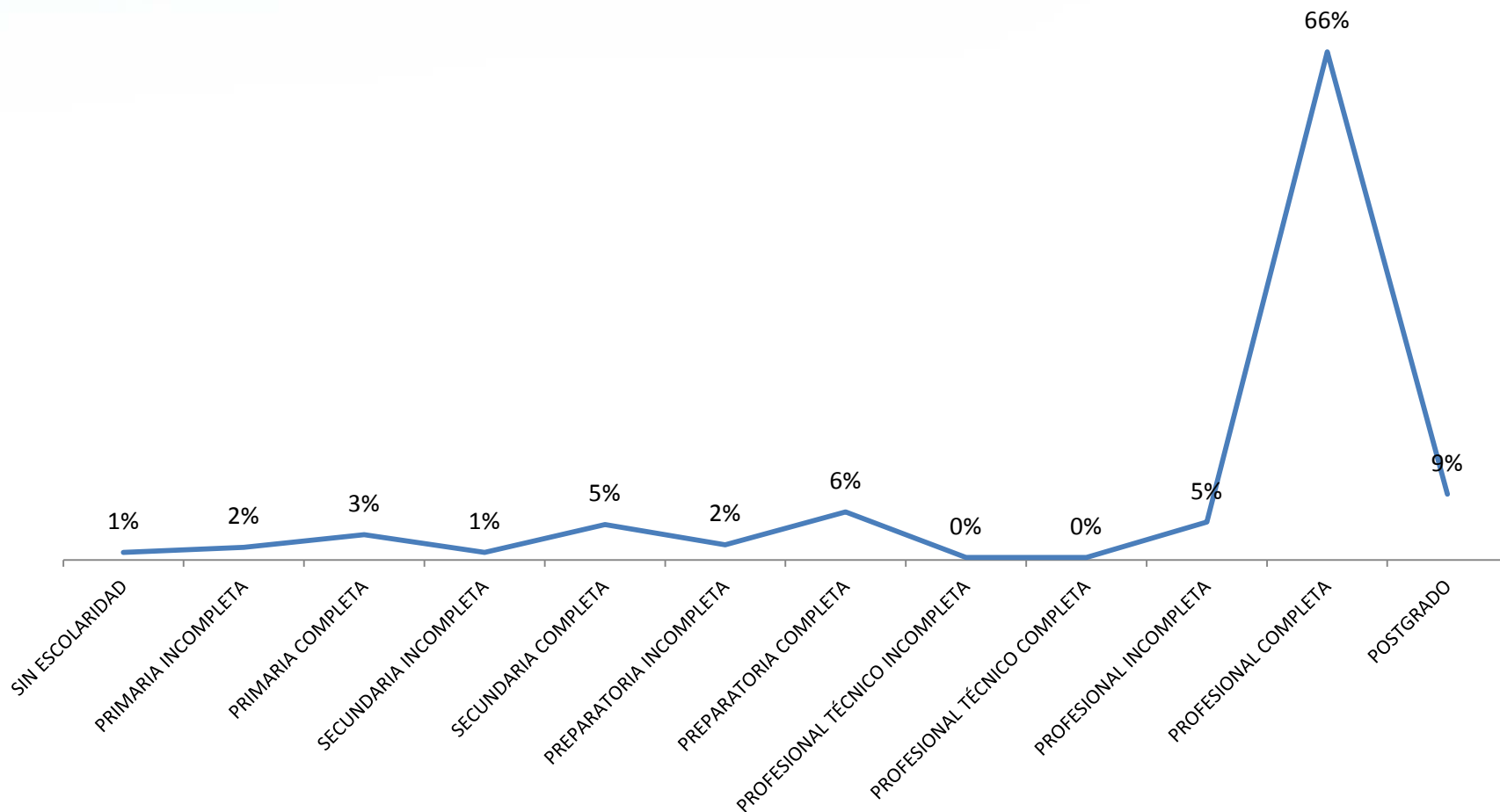


EDAD DEL ENTREVISTADO





Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	26.9%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	2.3%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	16.4%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	25.6%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	13.8%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	8.9%
MÁS DE \$16440	6.2%

FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	43.9%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	33.8%
EMPLEADO DE GOBIERNO	15.4%
TRABAJADOR DE CAMPO	2.6%
ESTUDIANTE	2.0%
DESEMPLEADO	1.0%
HOGAR	1.0%
OTRO	0.3%
TRABAJA POR SU CUENTA	43.9%



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





Conclusiones y Hallazgos

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

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

La evaluación global a la Secretaría de Desarrollo Rural aumentó su calificación pasando de 3.55 en el 2011 a 3.71 para la medición del 2012. Este aumento de calificación viene a interrumpir dos descensos consecutivos en calificación que se registraron en el 2010 y 2011 en donde se habían obtenido calificaciones menores a las observadas en el 2009.

Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

Se observa la mejor calificación de todas las mediciones a la satisfacción respecto a la atención recibida por el usuario en la Secretaría de Desarrollo Rural. Este indicador aumentó debido a que para la medición del 2012 se concentró un 85% de opiniones positivas contra sólo un 35% de opiniones positivas en el 2012. La calificación obtenida en el 2012 fue de 3.93, mientras que en el 2009, 2010 y 2011 fueron de 3.77, 3.66 y 3.90 respectivamente.



Conclusiones y Hallazgos

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

Tema.- 4.2.1 Evaluación General

El 63% de los usuarios que habían acudido previamente a realizar algún trámite a al Secretaría de Desarrollo Rural, observan mejoras tanto en el servicio como en el proceso de atención. Este porcentaje de percepción de mejora aumentó significativamente ya que sólo había alcanzado el 27% en la medición del 2011.

Conclusión 4.- Mayor confianza en los funcionarios de la Secretaría de Desarrollo Rural

Tema.- 4.2.1 Evaluación General

Resulta relevante señalar que el 88% de los usuarios entrevistados dicen confiar en los funcionarios que trabajan en la Secretaría de Desarrollo Regional. Este indicador fue otro de los que registró una sensible mejoría ya que previamente en el 2011 sólo se había alcanzado un 57% de usuarios que confiaban en los funcionarios de esta dependencia.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 5.- Mejores servicios evaluados y con oportunidad de mejora Temas varios

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) La amabilidad y trato del personal con 4.13 y 2) la imagen del servidor público de la Secretaría de Desarrollo Rural con 4.04. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) la rapidez de los funcionarios para tramitar los servicios de la dependencia con una calificación de 3.82 y 2) la organización en general con 3.91.



Resumen de Hallazgos

