



**Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios**  
**Secretaría de Educación**  
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 Educación	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 inscripciones en educación básica	26
4.3 Análisis General de Resultados	35
5. Datos generales y sociodemográficos	37
6. Conclusiones y hallazgos	41



# 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 Educación, 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 Educación, 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 Educación 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 Educación Del Estado De Jalisco
Lugar de aplicación	Delegación Regional de la Secretaría de Educación Centro 1 Delegación Regional de la Secretaría de Educación Centro 2 Zapopan Delegación Regional de la Secretaría de Educación Centro 3 Tlaquepaque Encuestas Delegación Regional de la Secretaría de Educación Centro 4 Tlajomulco de Zúñiga
Alcance del estudio	Ciudadanía en General
Fecha de levantamiento	13 al 24 de agosto de 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	500 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 +/- 4.38%



## Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño De La Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría de Educación	Inscripciones En Educación Básica	500	100 Encuestas en Delegado Regional de la Secretaría de Educación Centro 1 Guadalajara Domicilio: Enrique Díaz de León Sur No. 1152 Col. del Fresno, Guadalajara.
			200 Encuestas en Delegado Regional de la Secretaría de Educación Centro 2 Zapopan Domicilio: Periférico Poniente. No.2884 Fraccionamiento Paraísos del Collí.Zapopan.
			100 Encuestas en Delegado Regional de la Secretaría de Educación Centro 3 Tlaquepaque Domicilio: González Gallo # 2720 Col. El Rosario, Guadalajara.
			100 Encuestas en Delegado Regional de la Secretaría de Educación Centro 4 Tlajomulco de Zúñiga Domicilio: Domicilio: Boulevard Brasil 195 A Col. Chula Vista, Tlajomulco de Zúñiga.



## ¿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 Educación



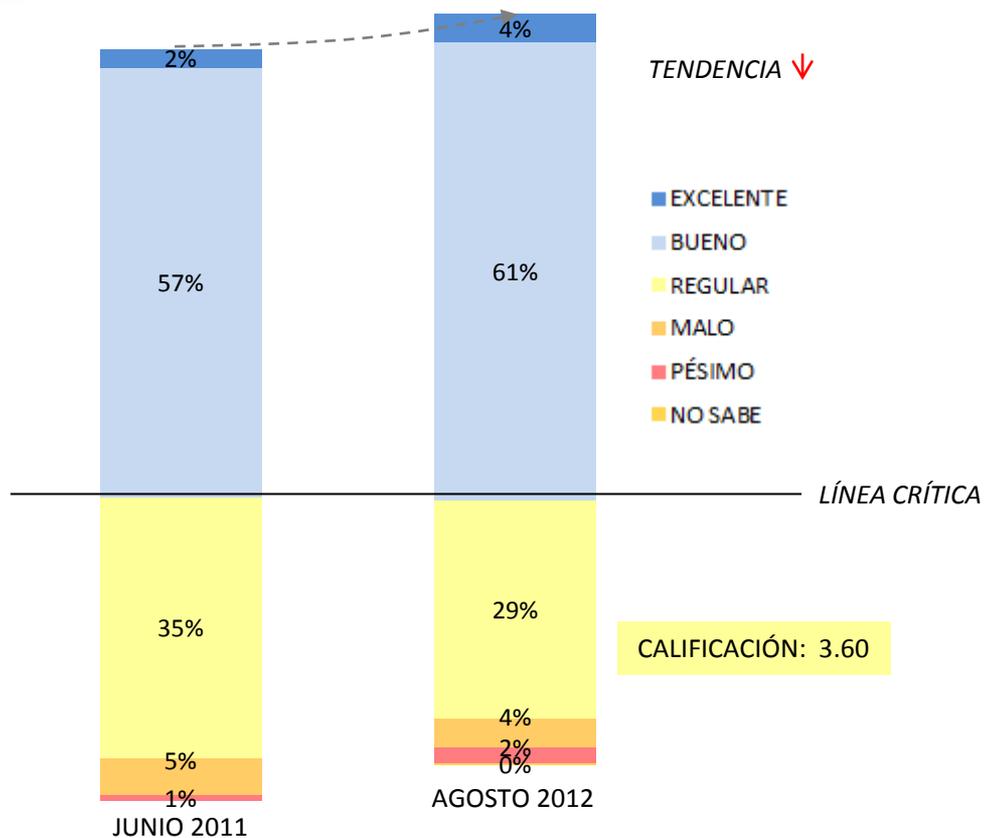


## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





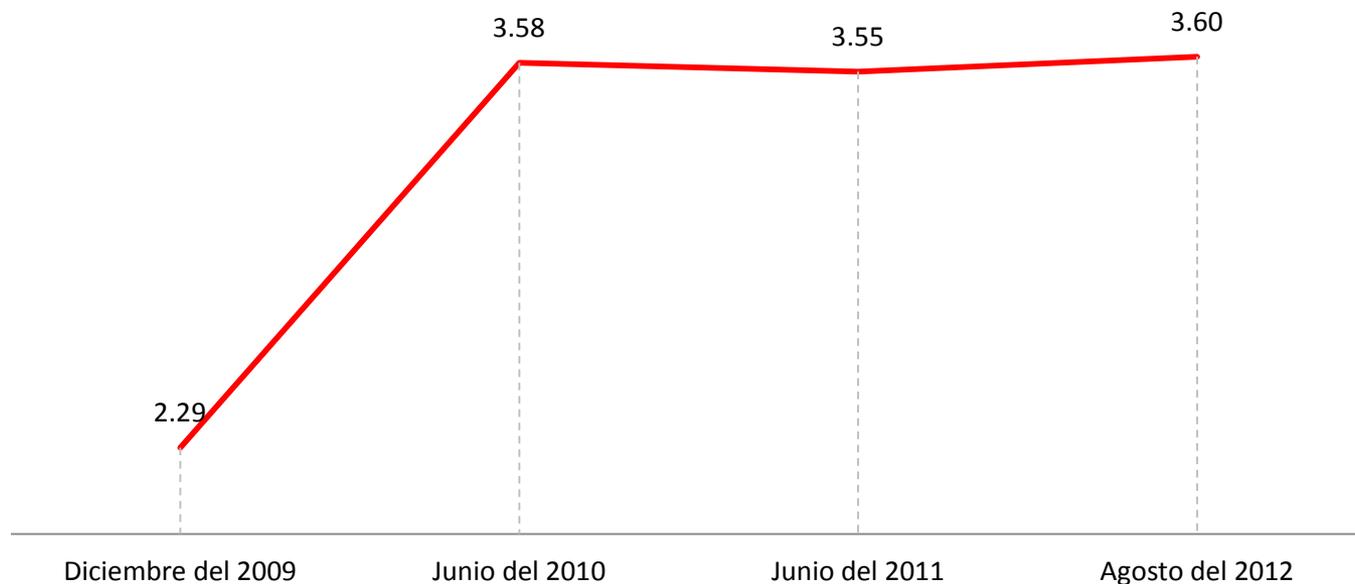
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco?





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

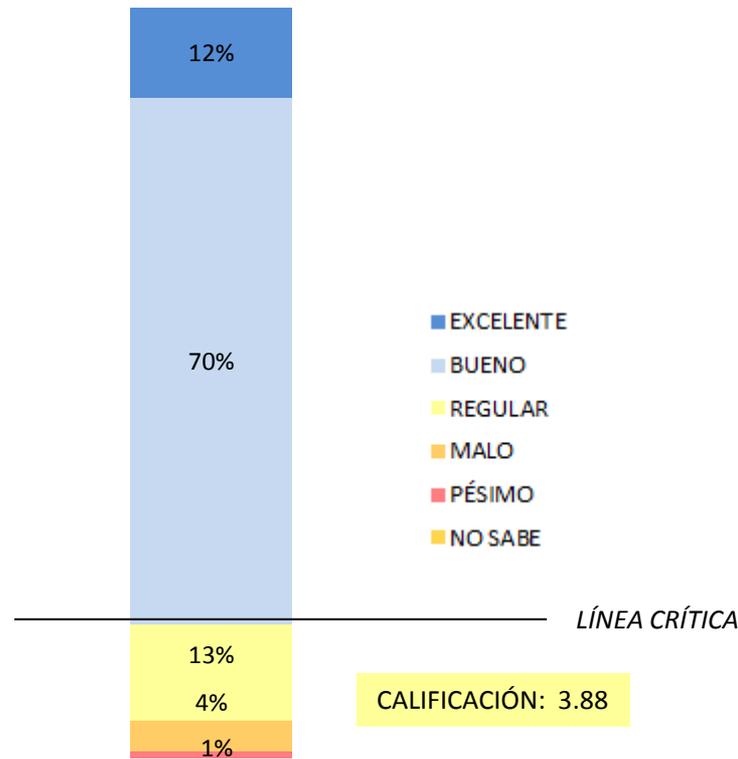
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Educación en los siguientes aspectos?

A) *La imagen del servidor público*



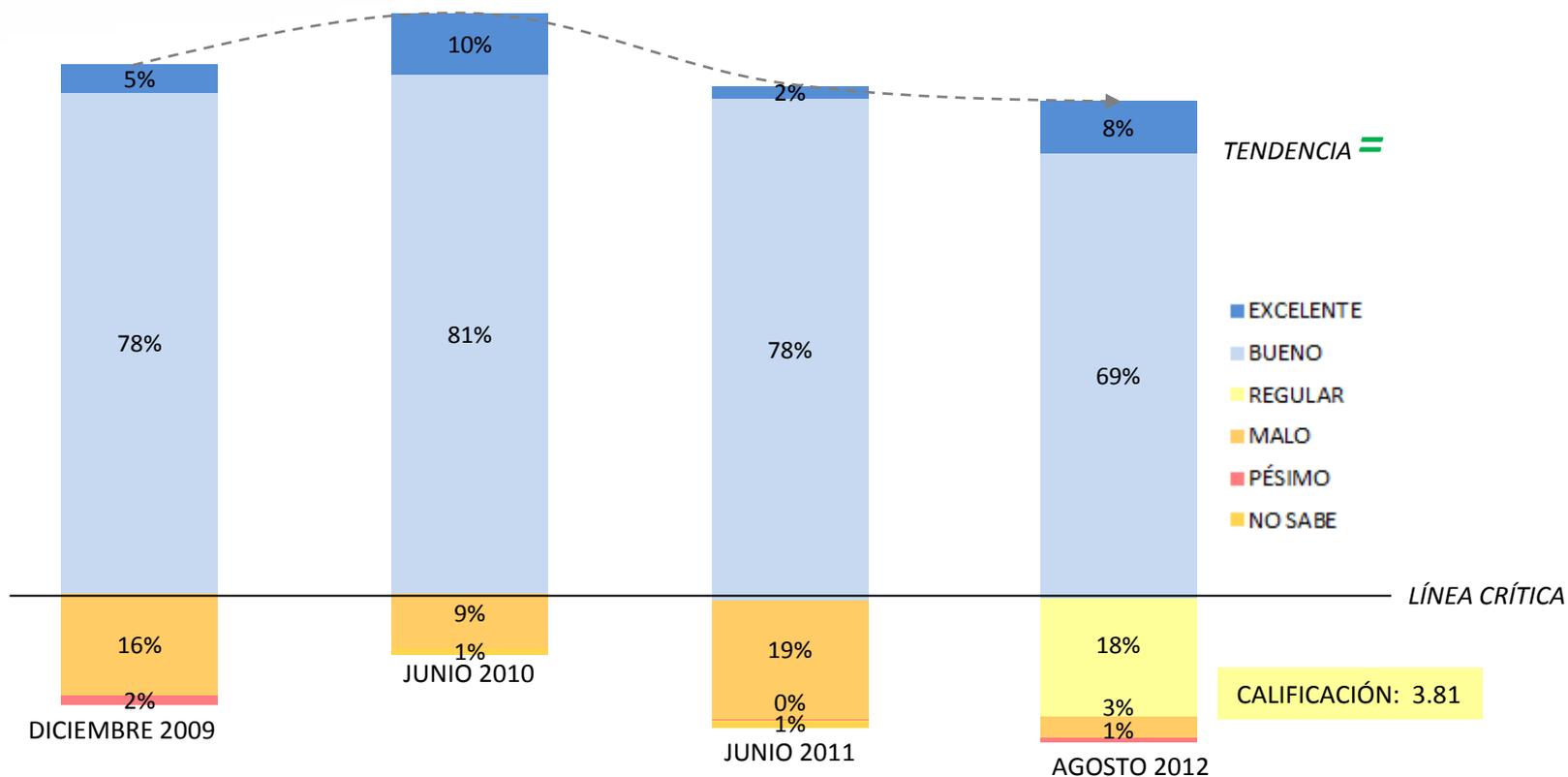
AGOSTO 2012

NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Educación en los siguientes aspectos?

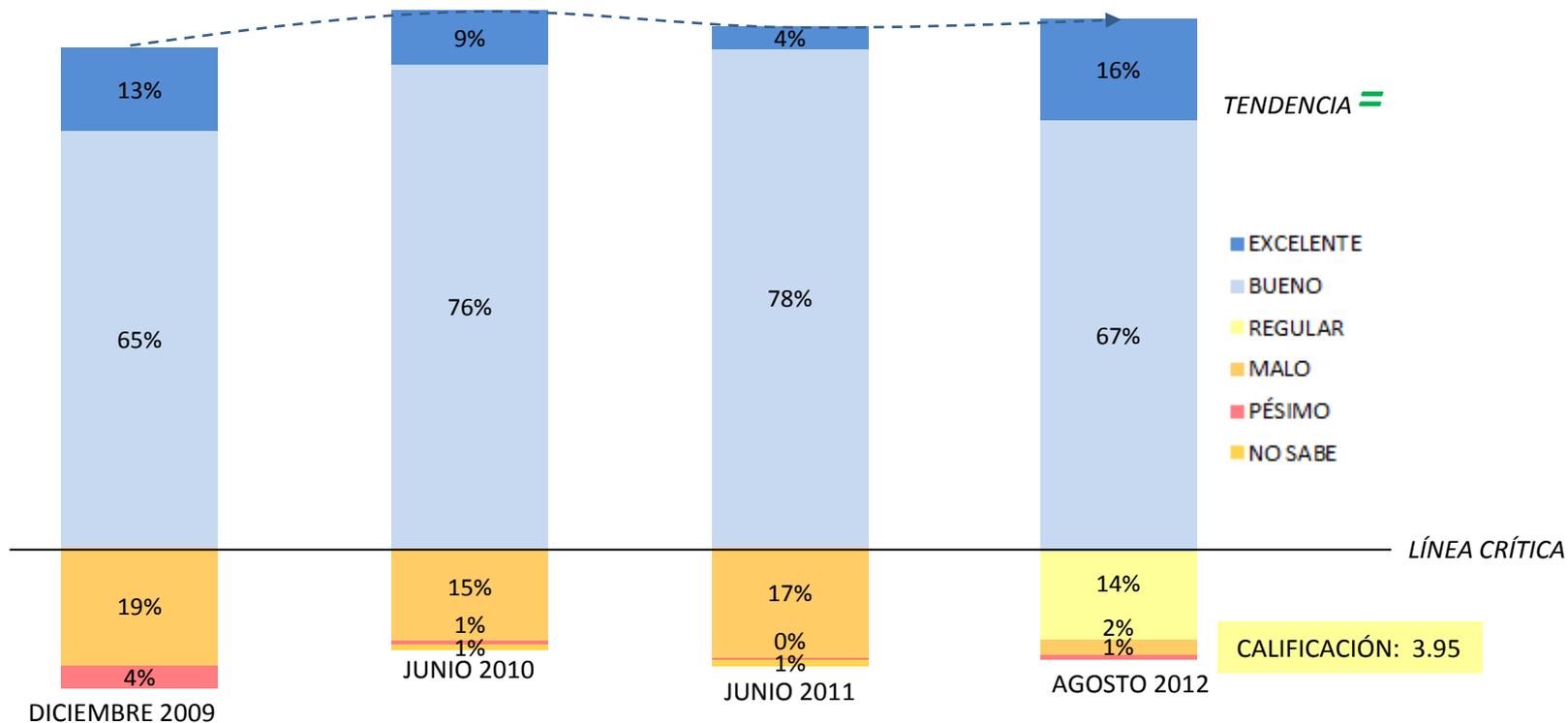
*B) Calidad de los servicios / programas*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Educación en los siguientes aspectos?

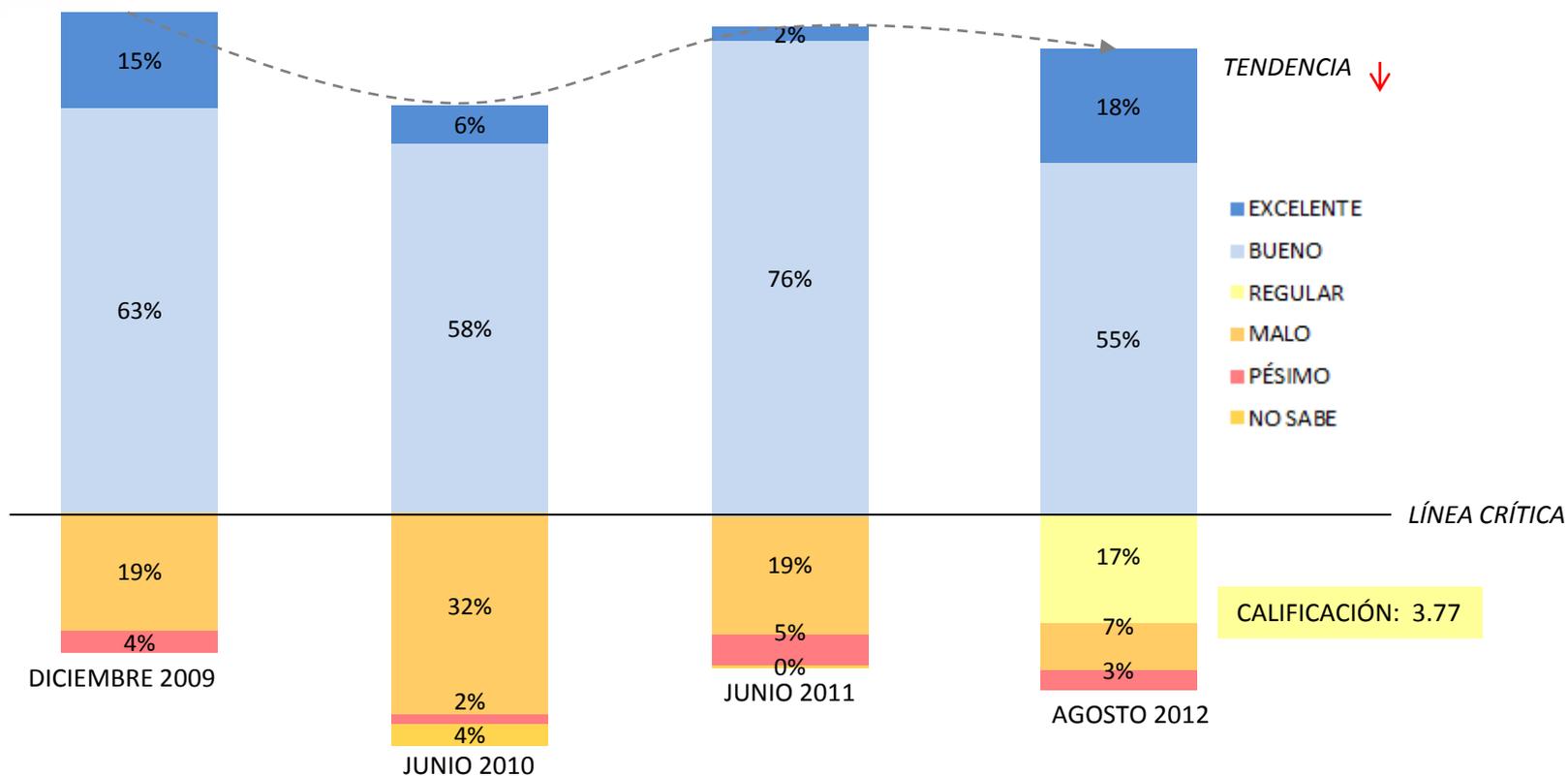
*C) Amabilidad y trato del personal docente*





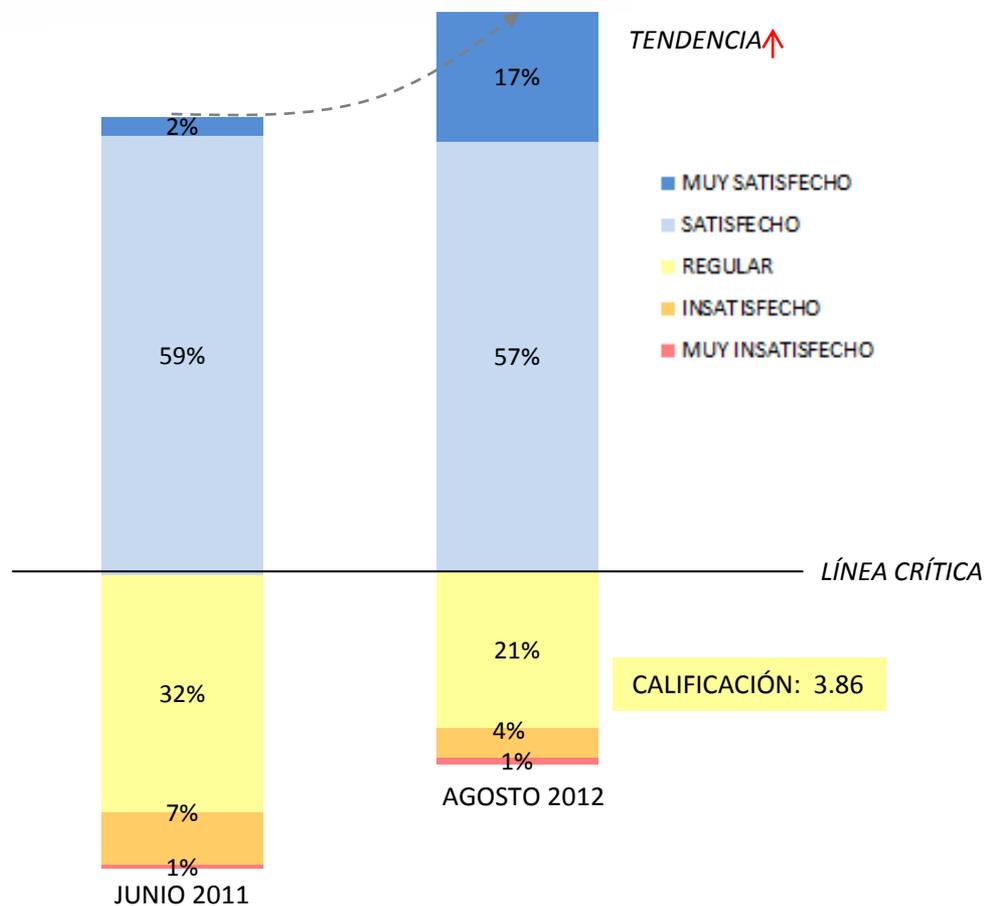
¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Educación en los siguientes aspectos?

*D) Rapidez en atención de los servicios que solicitan los usuarios*





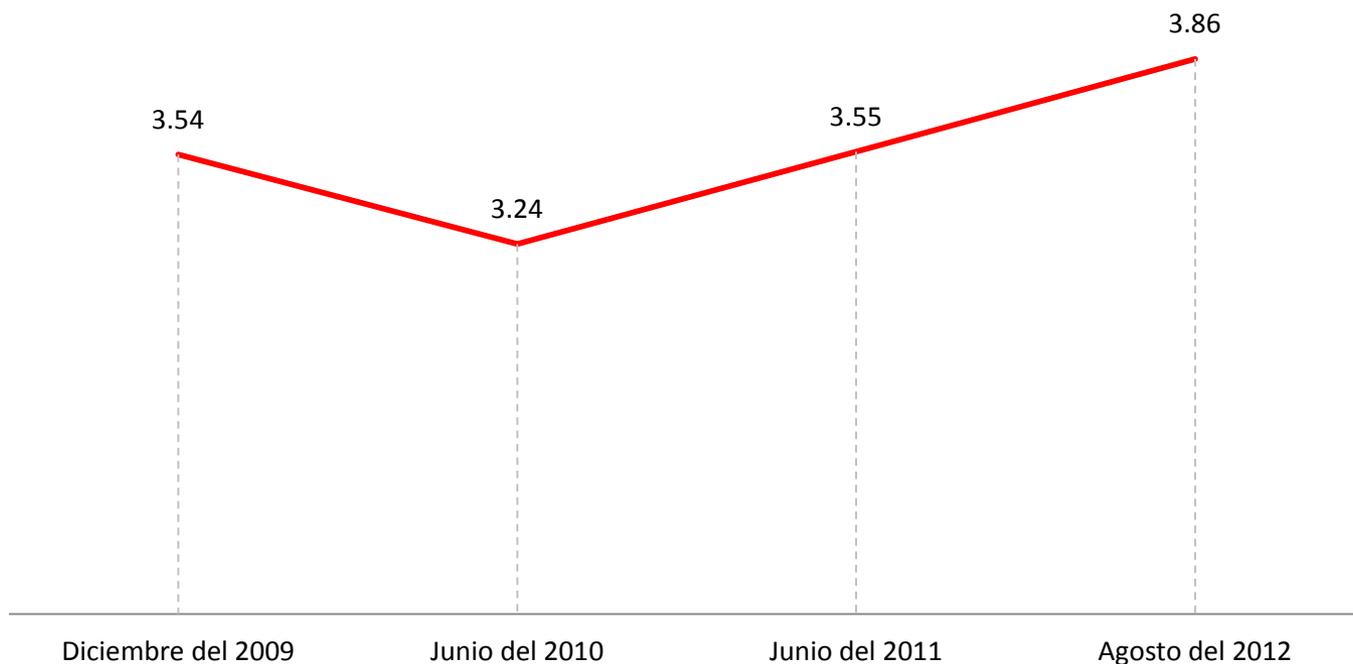
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco?





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

*(comparativo histórico)*





## 4.2 Evaluación a la dependencia

### 4.2.1 Evaluación general

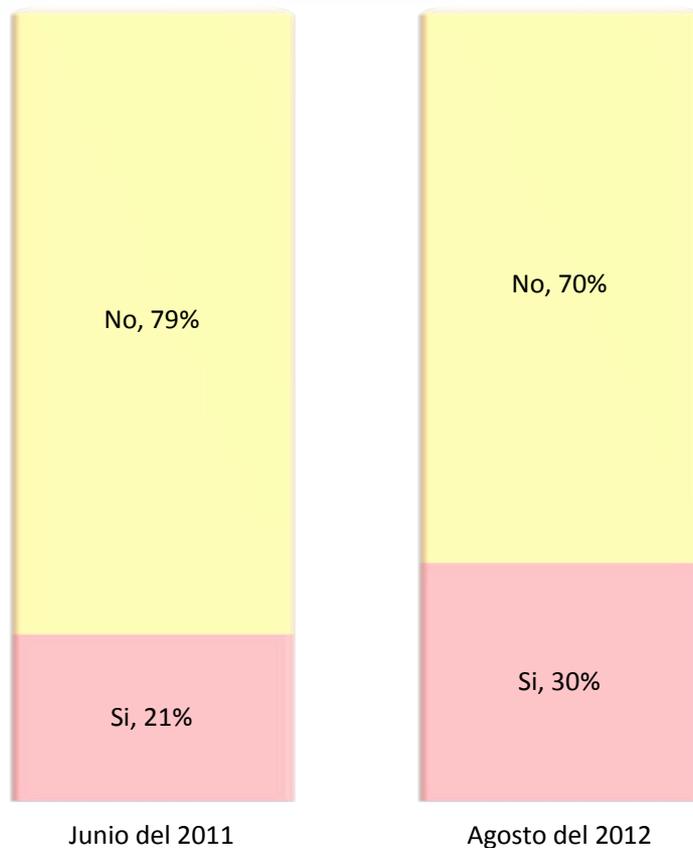
### 4.2.2 Inscripciones en educación básica



## 4.2.1 Evaluación general



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





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



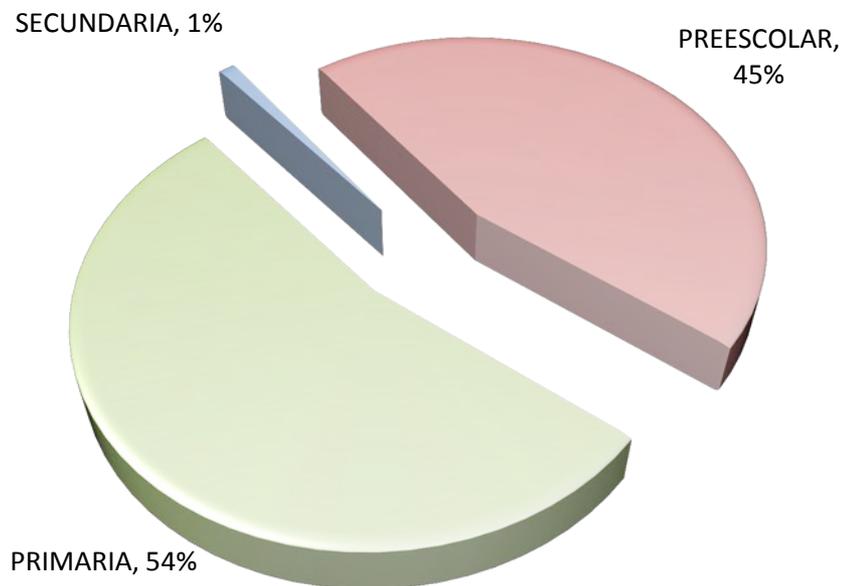
	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	45%	58%
SIGUE IGUAL	55%	35%
EMPEORADO	5%	7%



#### 4.2.2 Evaluación de servicio inscripciones en educación básica

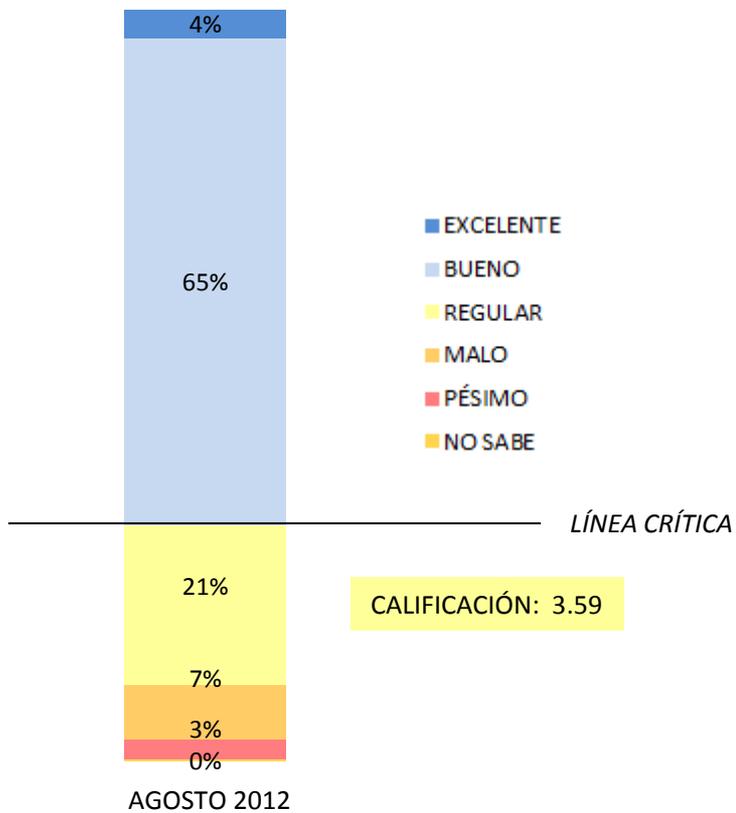


El trámite de inscripción que está haciendo ¿de qué nivel es...?



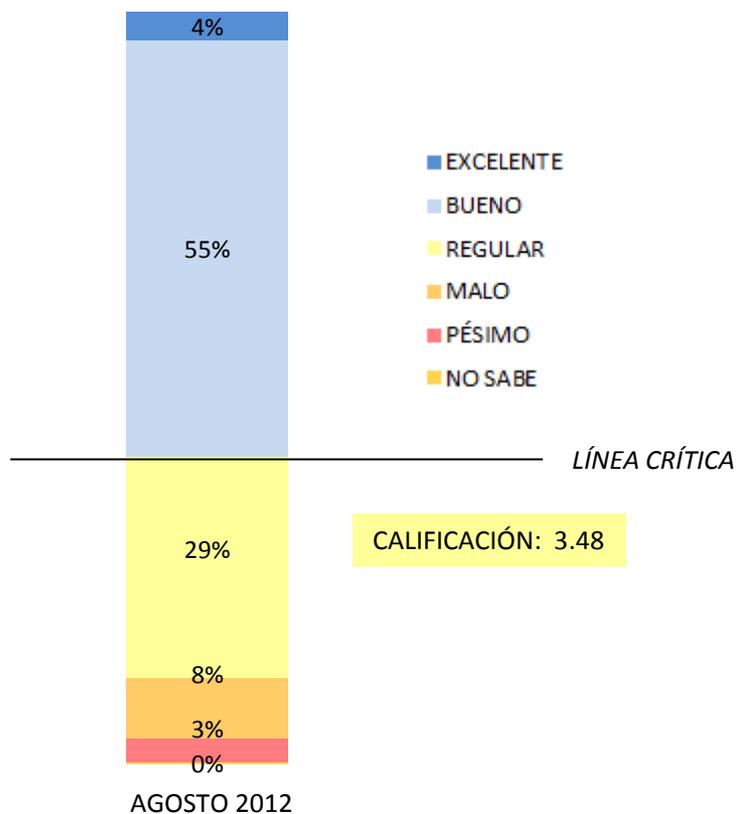


¿Cómo considera usted que funciona el sistema de inscripción a educación básica?



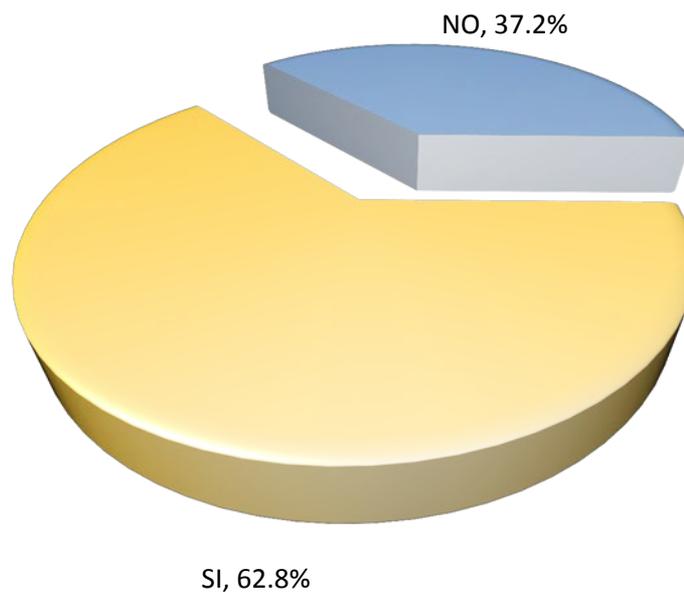


¿Considera que el proceso de inscripción a educación básica implementado es...?



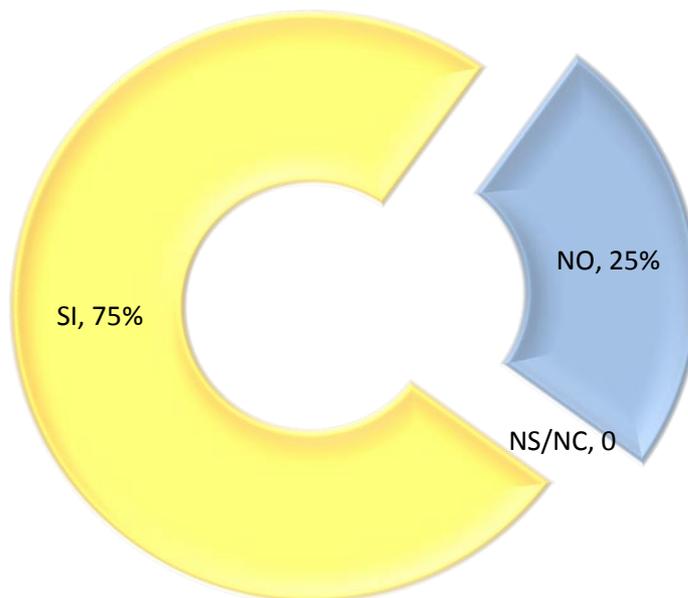


¿Recibió en el mes de febrero información promocional como solicitud y trípticos referentes al proceso de preinscripción?



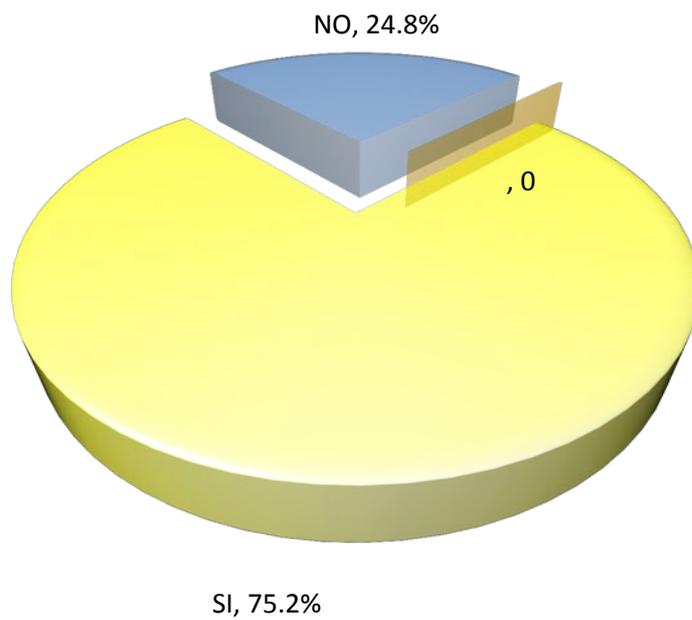


¿Cumplió usted en tiempo y forma con el trámite de preinscripción?



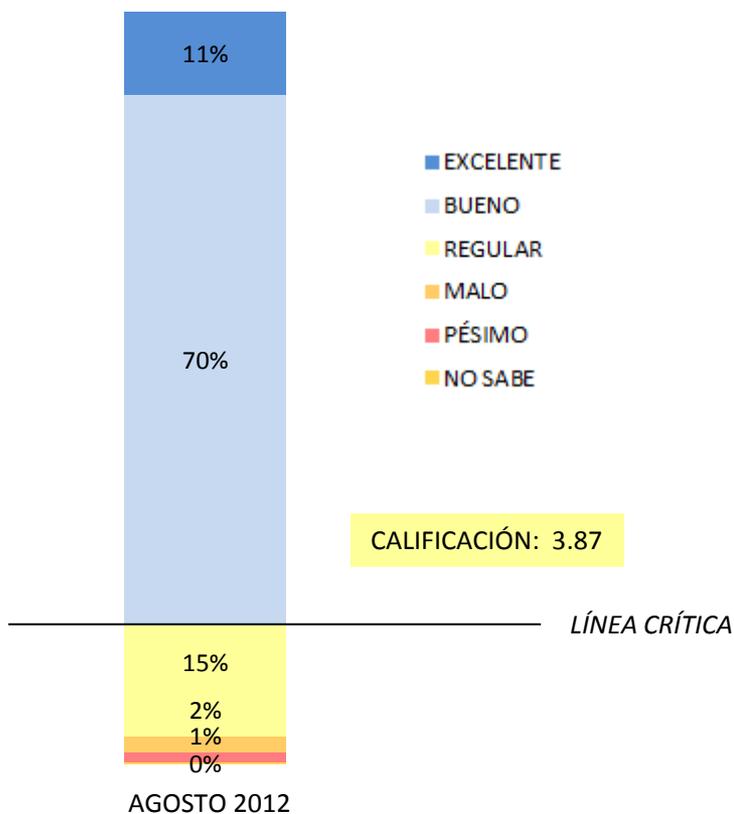


¿Le fue otorgado un lugar en un plantel educativo dentro de las cinco opciones que usted solicitó?





¿Cómo considera la atención brindada por el personal del sistema de inscripción hacia el padre de familia?





¿Le beneficia el servicio de atención telefónica que le ofrece la Secretaría de Educación para este trámite?





### 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. 3.95

Imagen del servidor público, calif. 3.88

### ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Proceso de inscripción a educación básica, calif. 3.48

Funcionamiento del sistema de inscripción a educación básica, calif. 3.59



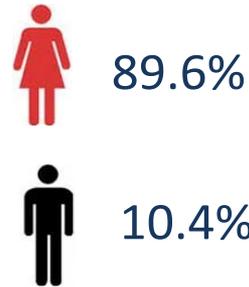
## 5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado



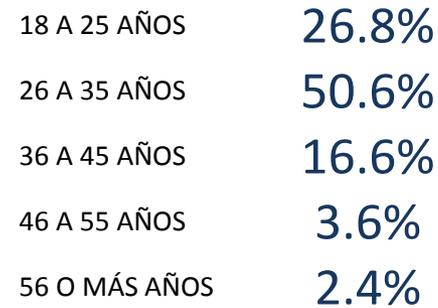


## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO DEL ENTREVISTADO

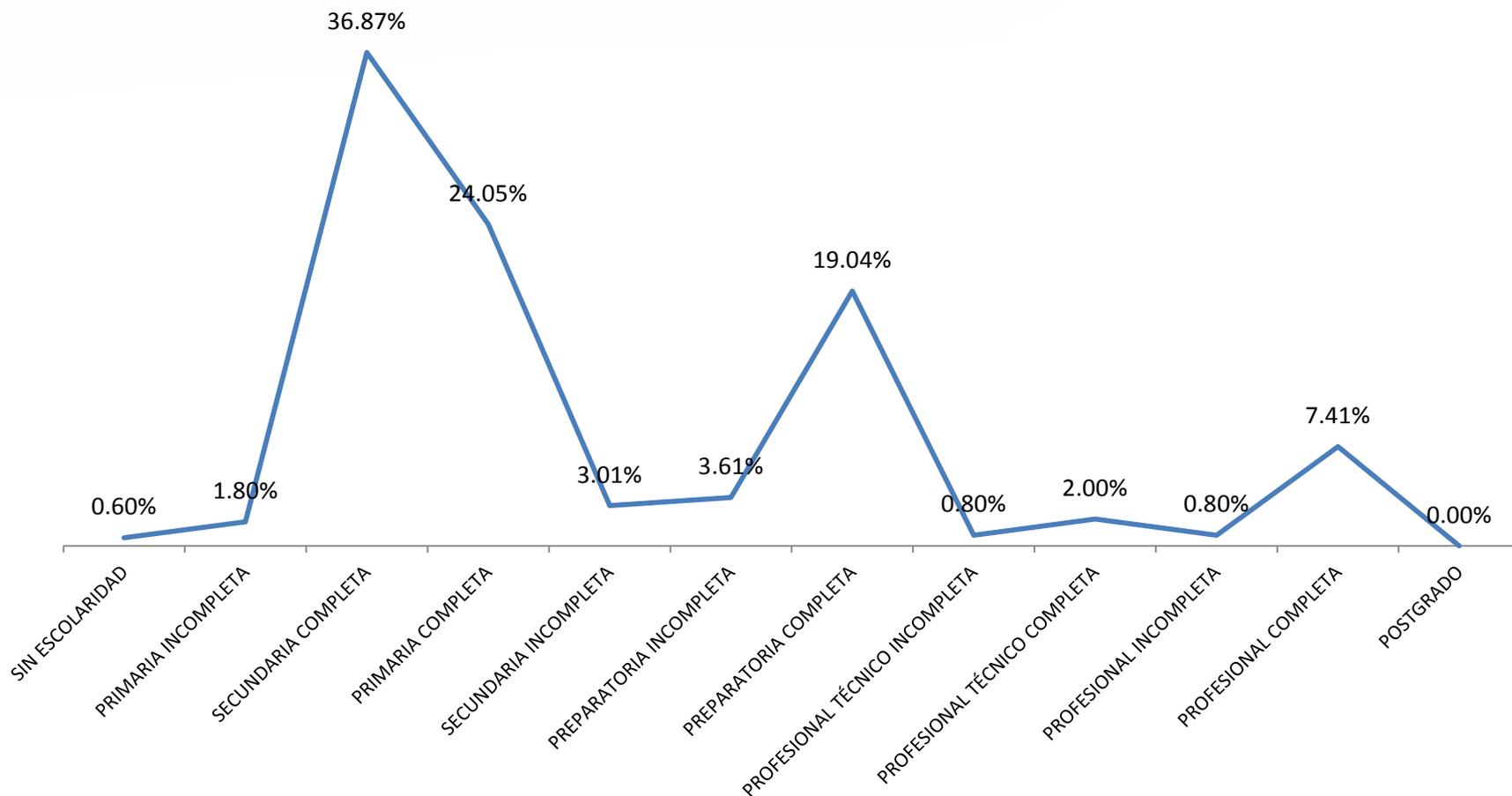


### EDAD DEL ENTREVISTADO





## Escolaridad del entrevistado





# Ingresos

## INGRESOS MENSUALES

NS/NC	36.20%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	16.80%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	31.20%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	9.80%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	4.20%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	1.00%
MÁS DE \$16440	0.80%

## FUENTE DE INGRESOS

HOGAR	57.20%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	23.00%
TRABAJA POR SU CUENTA	13.60%
EMPLEADO DE GOBIERNO	2.40%
ESTUDIANTE	1.40%
DESEMPLEADO	1.00%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	0.60%
OTRO	0.40%
TRABAJADOR DE CAMPO	0.40%



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





## Conclusiones y Hallazgos

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

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

En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Educación, se obtuvo en el 2012 una calificación de 3.60, la cual es la calificación más alta que se tiene registrada. En el 2009 obtuvo un 2.20, en el 2010 un 3.58 y en el 2011 un 3.55. Este aumento sistemático de su calificación habla de una mejora en la opinión del usuario y cada vez reconoce mejoras dentro de la dependencia.

### **Conclusión 2.- Satisfacción con el servicio que brinda la Secretaría de Educación**

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

De igual manera, en el 2012 se registró la calificación más alta en la satisfacción con el servicio que brinda esta Secretaría con un 3.86. Esta cifra supera al 3.55 obtenido en el 2011, al 3.24 del 2010 y al 3.54 del 2009. Esta mejoría se debe principalmente a una mejor percepción del usuario en la calidad de servicio que recibe por parte de la Secretaría de Educación..



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 3.- Percepción de mejora en algunos servicios de la Secretaría de Educación**

#### **Tema.- 4.2.1 Evaluación general**

Otro hallazgo que arrojó la encuesta es que el 58% de los usuarios recurrentes, es decir, aquellos que ya habían acudido de manera previa, perciben mejoría en los servicios y programas que proporciona la dependencia, mientras que sólo un 7% considera que los servicios han empeorado. En el 2011 el porcentaje de usuarios recurrentes que observó una mejoría fue de sólo un 45%.

### **Conclusión 4.- Áreas de oportunidad en el sistema de inscripción a educación básica**

#### **Tema.- 4.2.2 Evaluación inscripciones en educación básica**

Un dato que destaca en la encuesta, es que sólo el 62.8% de los entrevistados señalan que recibieron información sobre el proceso de inscripción en el mes de febrero. Lo anterior significa que uno de cada tres personas no recuerda haber contado con información previa que le permitiera planear de mejor manera su inscripción. Probablemente existe una oportunidad de hacer más eficiente este proceso de inscripción mediante la difusión de tiempos y requisitos.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 5.- 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 amabilidad y trato del personal con una calificación 3.95 y 2) La imagen del servidor público con 3.88. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) El proceso de inscripción a educación básica con una calificación de 3.48 y 2) El funcionamiento del sistema de inscripción a educación básica con 3.59.



## Resumen de Hallazgos

