



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Promoción Económica
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 Promoción Económica	13
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	12
4.2 Evaluación a la dependencia	23
4.2.1 Evaluación general	24
4.2.2 Evaluación FOJAL	32
4.2.3 Evaluación Programa Mi Tortilla	38
4.2.4 Evaluación Ventanilla de Gestión	44
4.2.5 Evaluación Pabellón Hecho en Jalisco	56
4.3 Análisis General de Resultados	62
5. Datos generales y sociodemográficos	64
6. Conclusiones y hallazgos	69



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 Promoción Económica, 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 Promoción Económica, 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 Promoción Económica 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 Promoción Económica del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	FOJAL Domicilio: Américas esquina Colomos, Guadalajara Pabellón Hecho en Jalisco Expo Guadalajara: Intermoda, Domicilio: Expo Gdl. Pabellón Hecho en Jalisco Expo Guadalajara Confitexpo, Domicilio: Expo Gdl. Ventanilla de Gestión Domicilio: López Cotilla 1505, P. B., Col. Americana, Gdl. Programa Mi tortilla Domicilio: López Cotilla 1505, P. B., Col. Americana, Gdl.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	17 de Julio al 03 de agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	337 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 +/- 5.34%



Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría de Promoción Económica	1.- FOJAL	200	Av. Adolfo López Mateos Norte # 1135 Col. Italia Providencia.
	2. Pabellón Hecho en Jalisco	36	Pabellón Hecho En Jalisco Expo Guadalajara: INTERMODA (23 Encuestas) Del 17 Al 20 de Agosto CONFITEXPO (30 Encuestas) Del 31 De Agosto Al 03 De Agosto.
	3. Ventanilla de Gestión	51	López Cotilla 1505, Planta Baja, Colonia Americana, Guadalajara.
	4. Programa mi Tortilla	50	Edificio SEPROE, López Cotilla 1505, Col. Americana, Planta Baja .



¿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 Promoción Económica



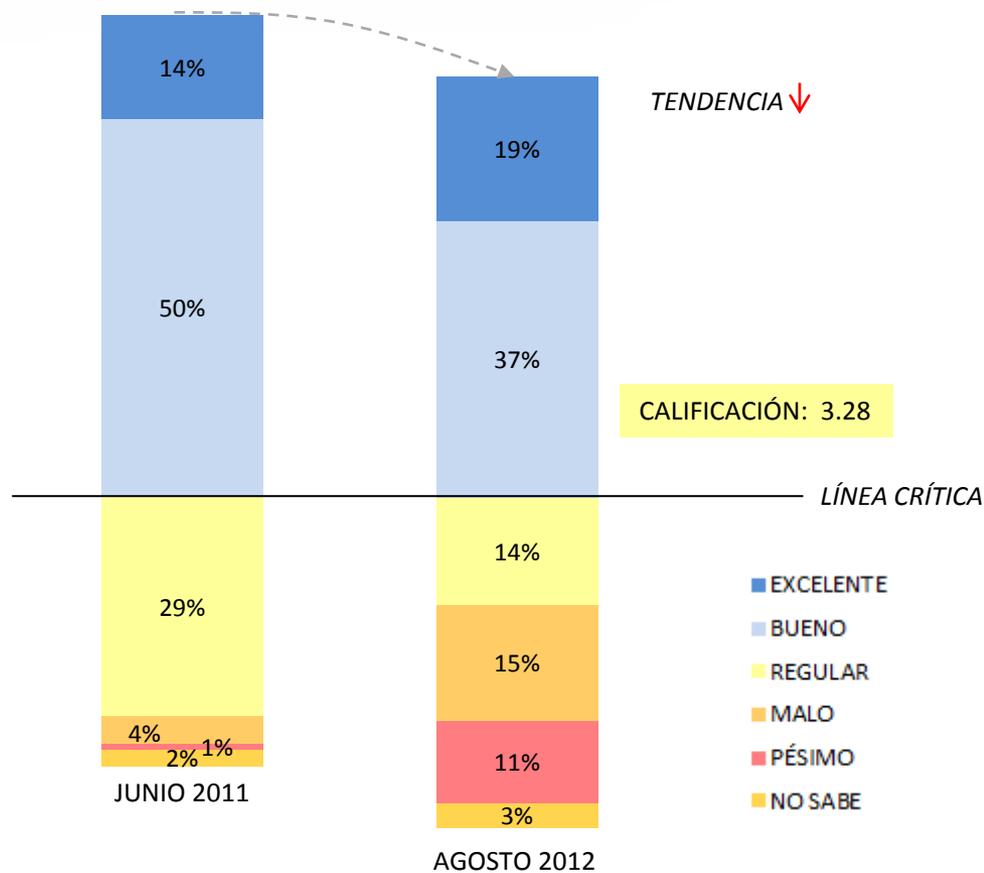


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





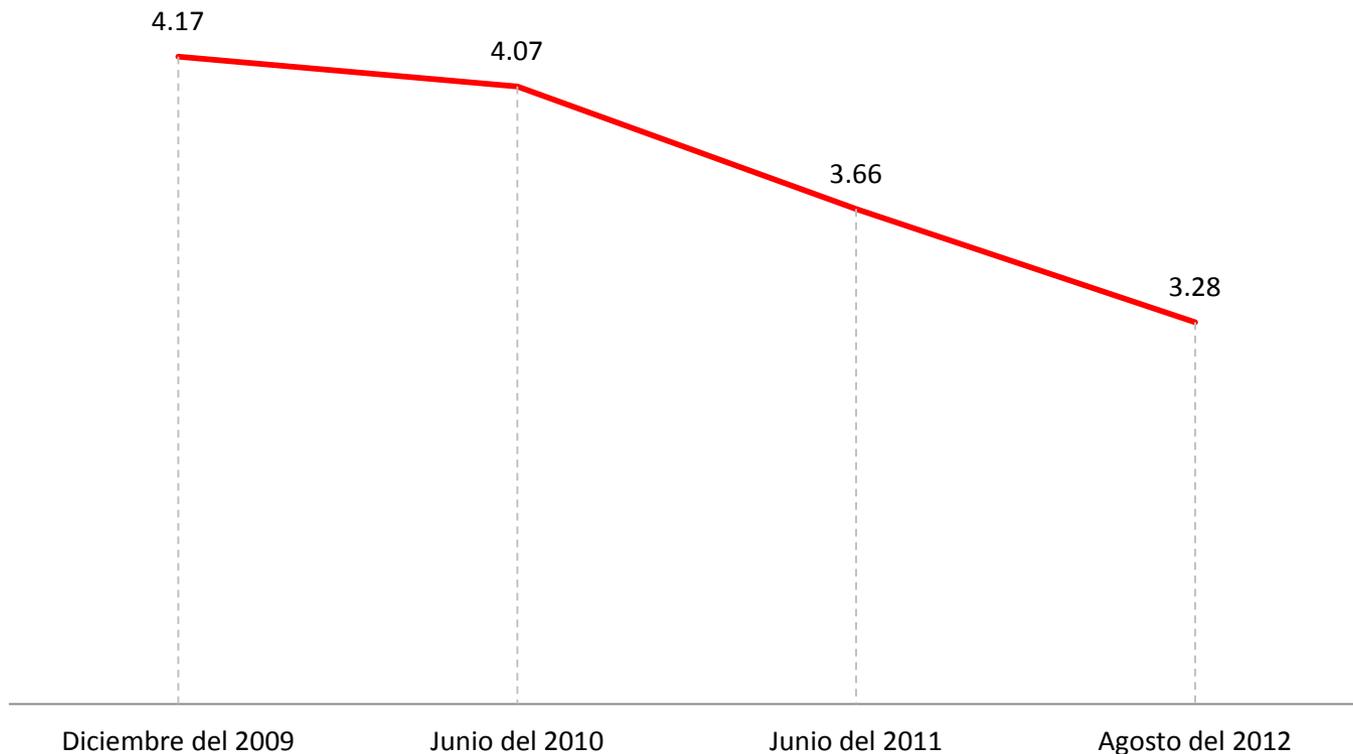
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco?





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

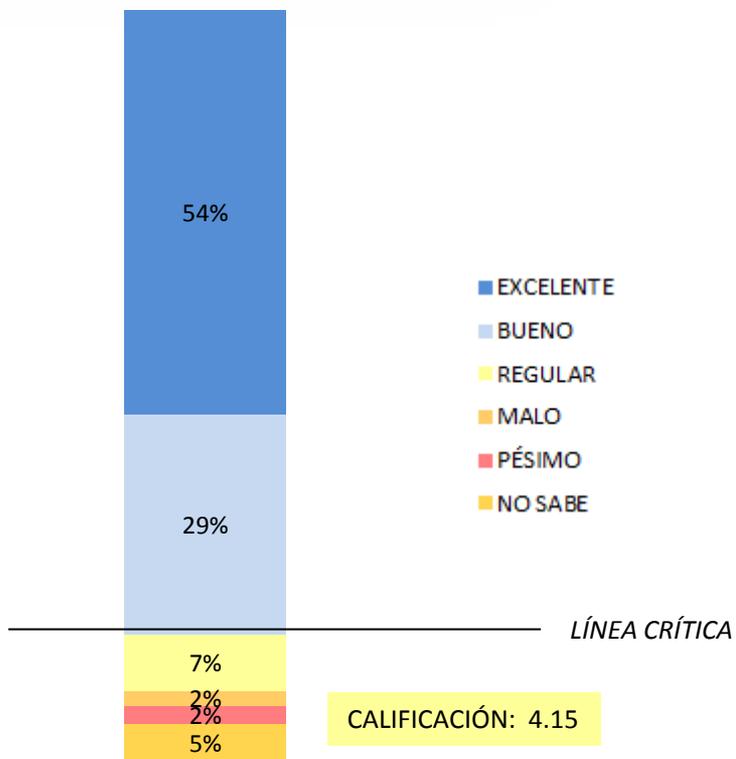
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

A) *La imagen del servidor público*



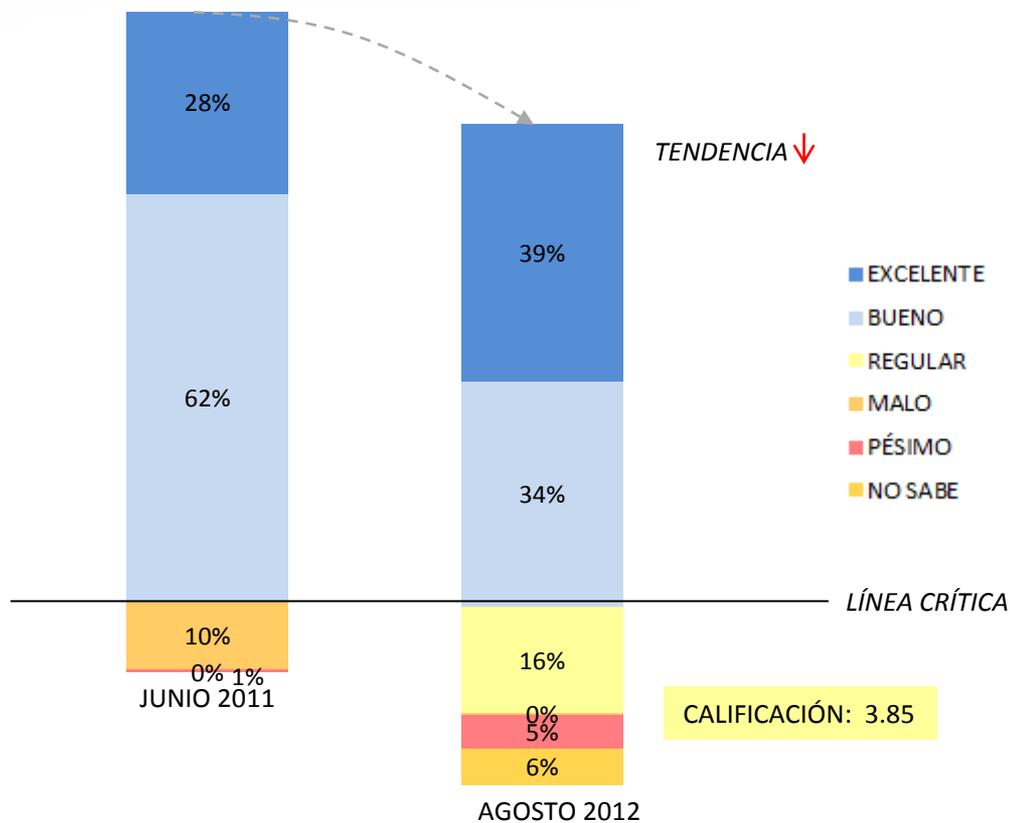
AGOSTO 2012

NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

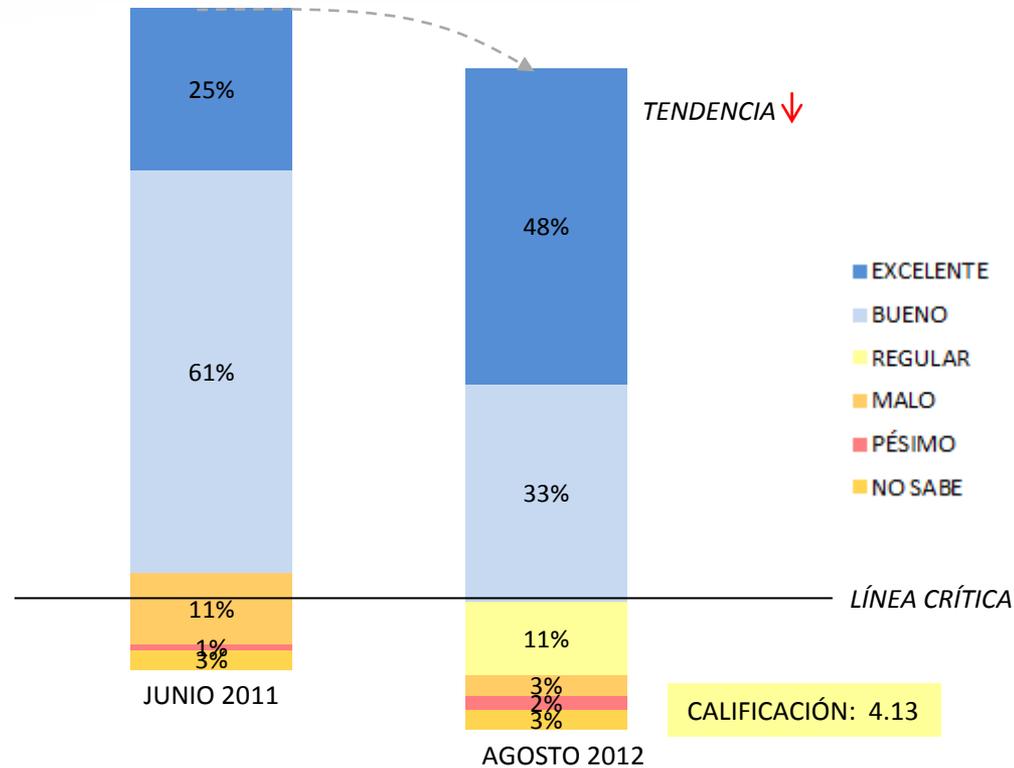
B) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

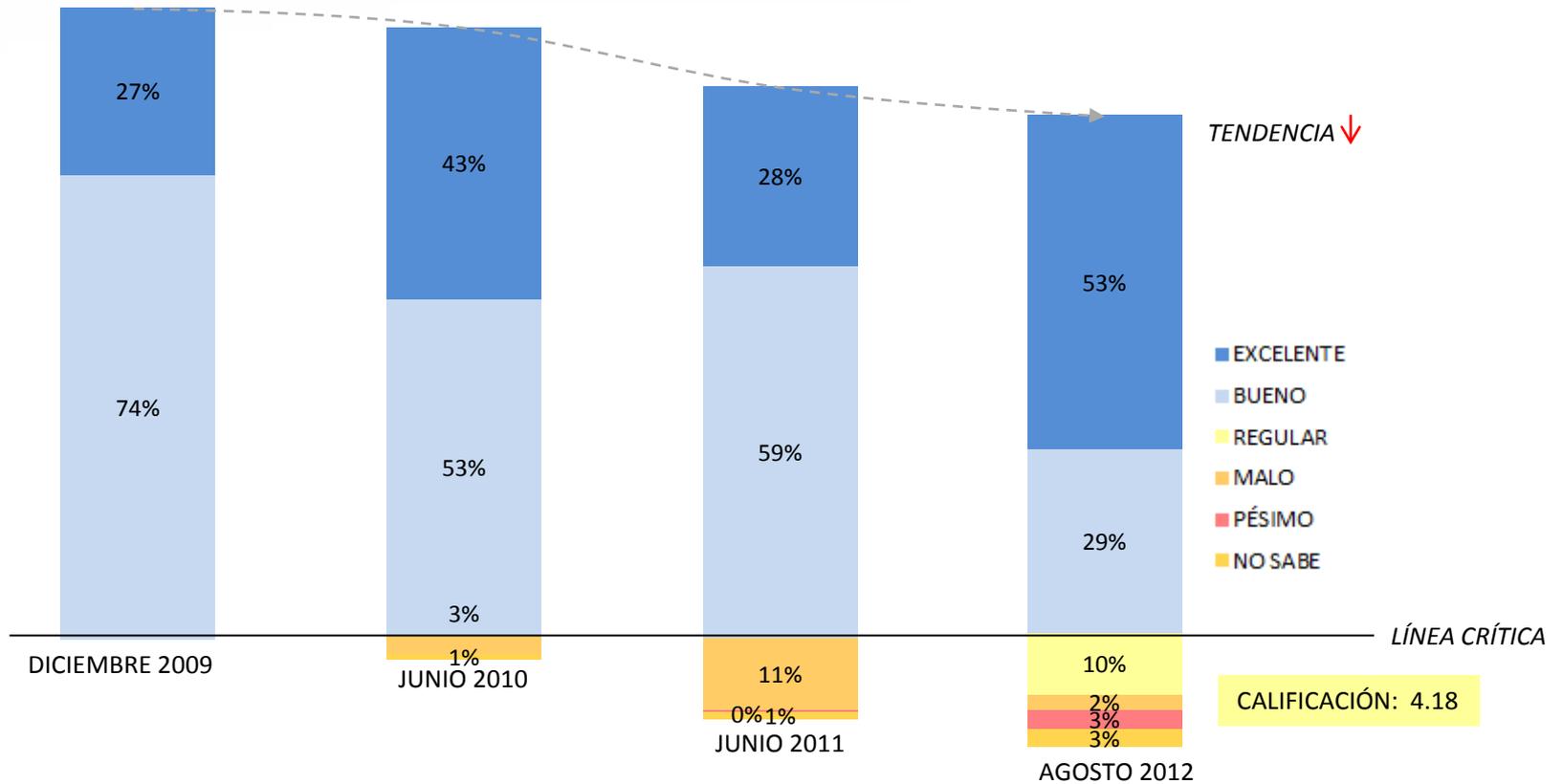
C) Conocimientos de las personas que atienden





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

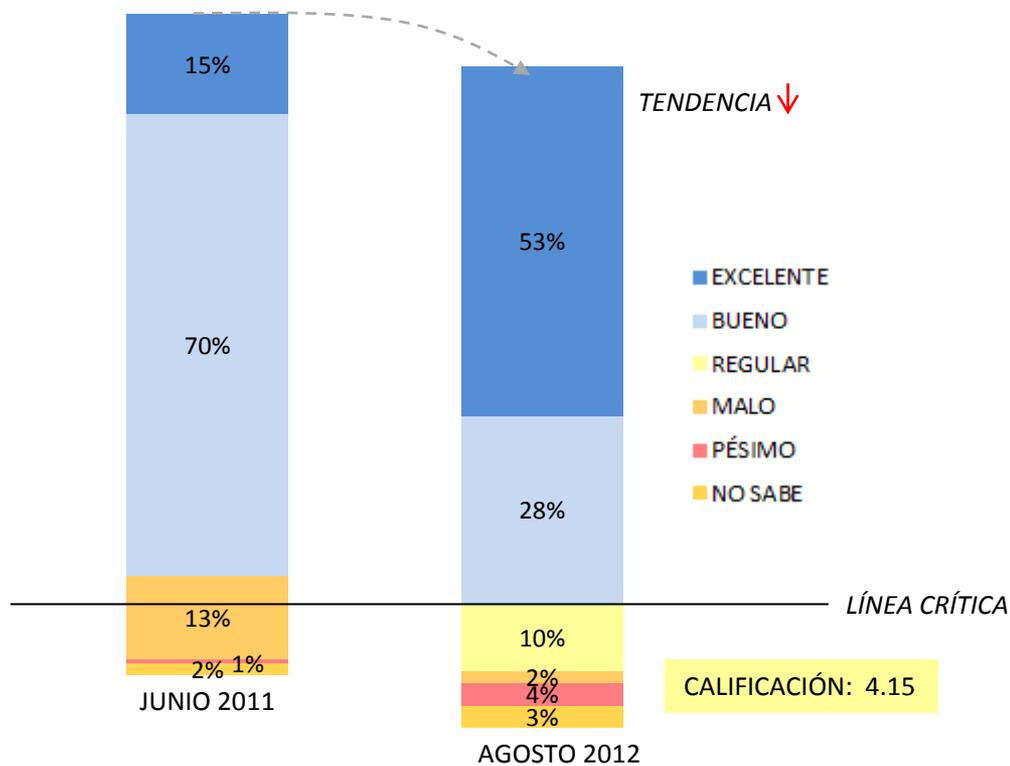
D) Amabilidad de los funcionarios





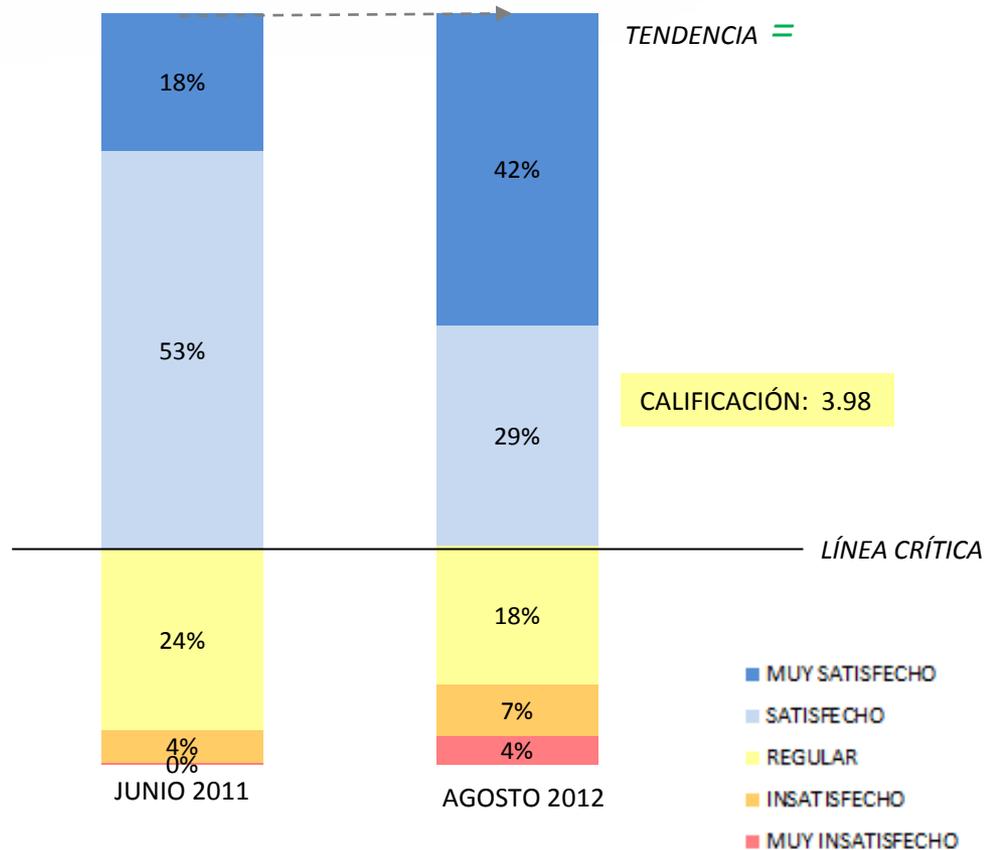
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

E) Organización en términos generales





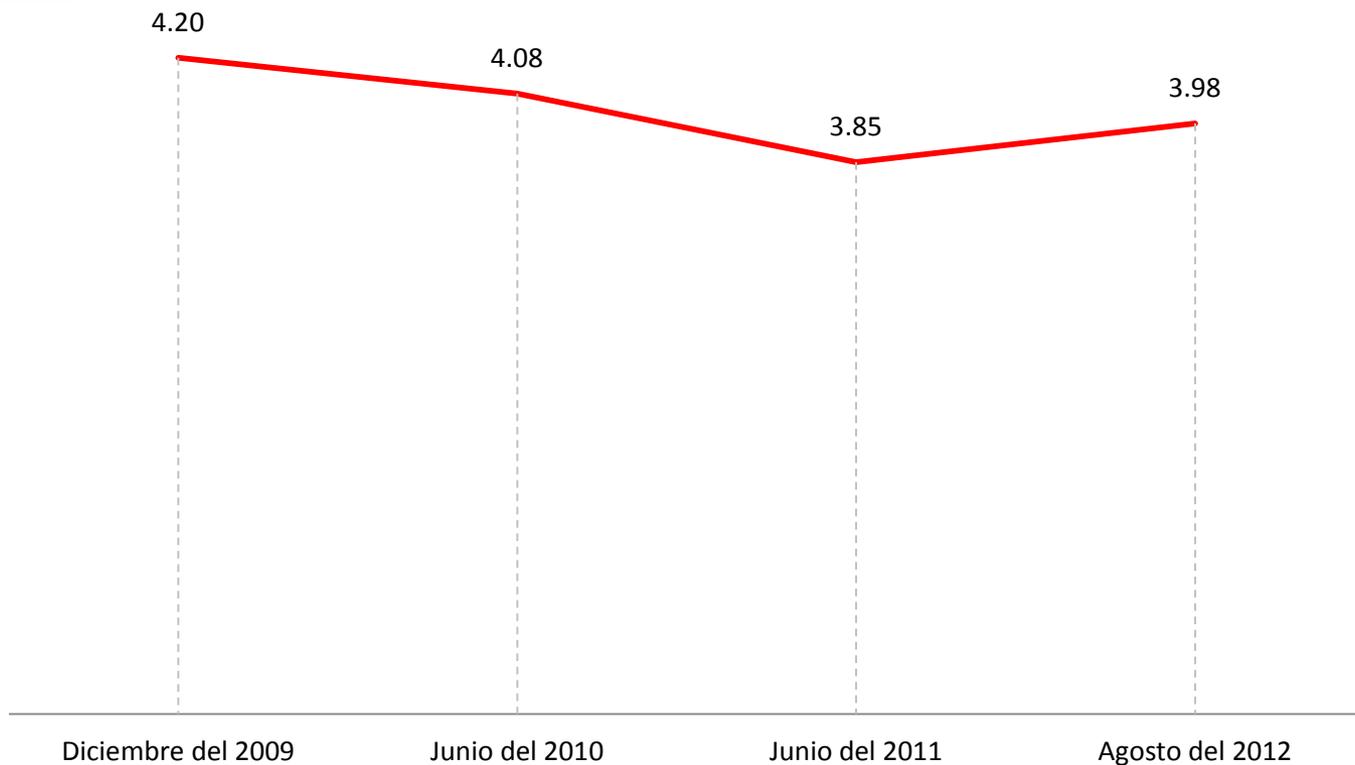
¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





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

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación general

4.2.2 Evaluación FOJAL

4.2.3 Evaluación Programa Mi Tortilla

4.2.4 Evaluación Ventanilla de Gestión

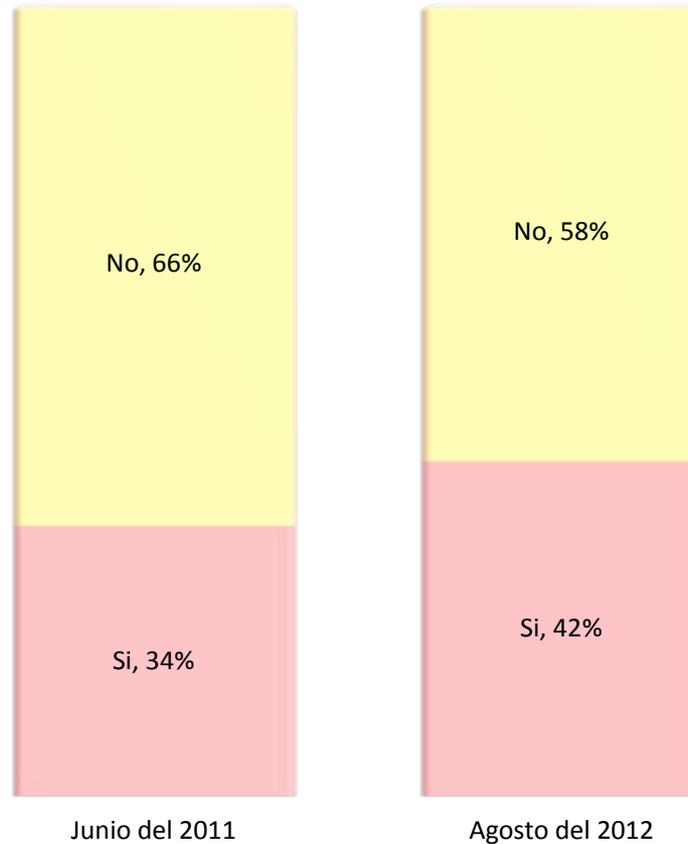
4.2.5 Evaluación Pabellón Hecho en Jalisco



4.2.1 Evaluación general



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





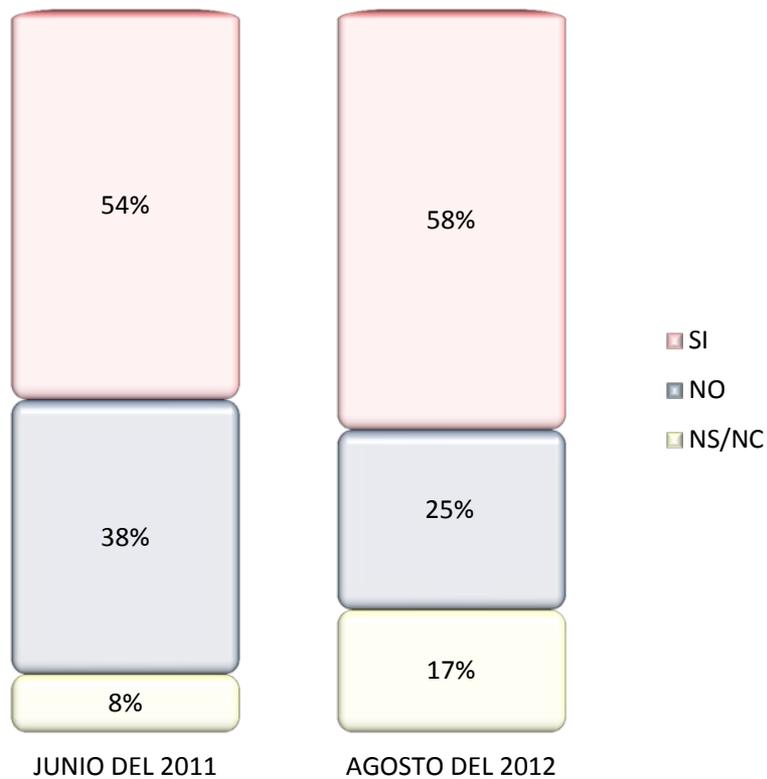
¿Considera que la Secretaría de Promoción Económica del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	68%	56%
SIGUE IGUAL	25%	33%
EMPEORADO	7%	11%

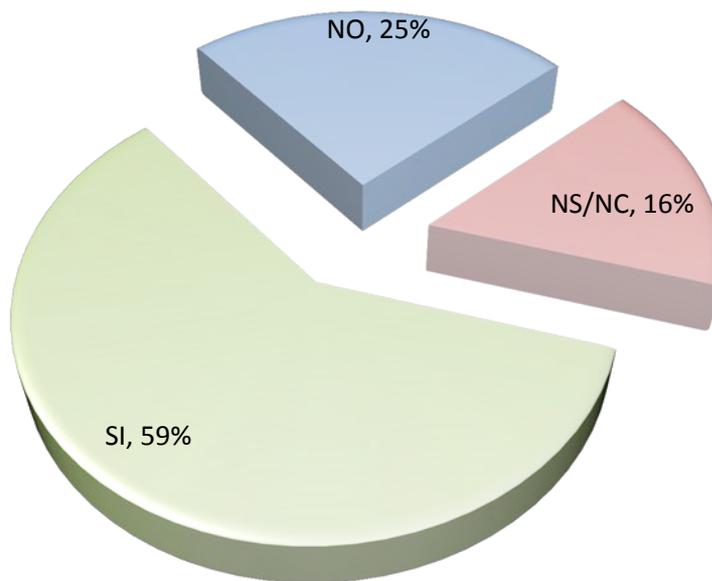


Siendo usted un inversionista privado ¿ha recibido o está por recibir información y apoyo por parte de SEPROE para consolidar su proyecto en el estado de Jalisco?



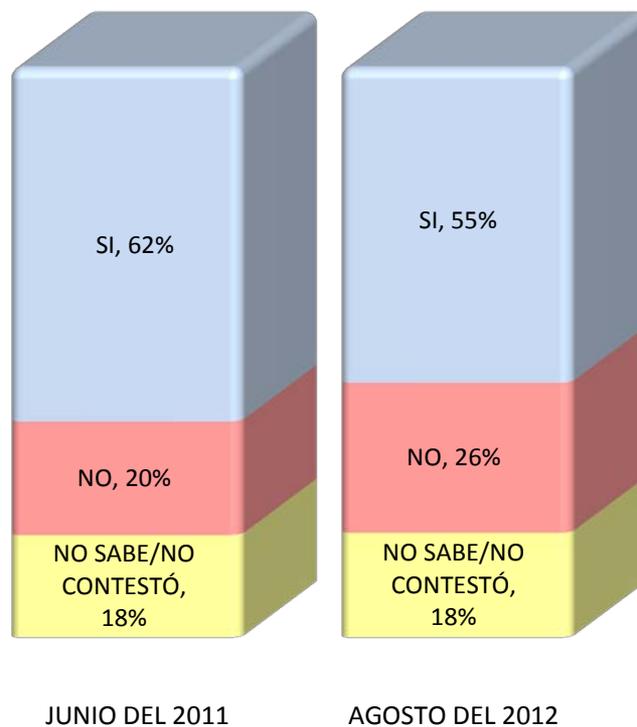


¿Usted cree que son adecuados y suficientes los apoyos que otorga el Gobierno de Jalisco a través de SEPROE para empresas interesadas en invertir en Jalisco, así como para las empresas ya establecidas?



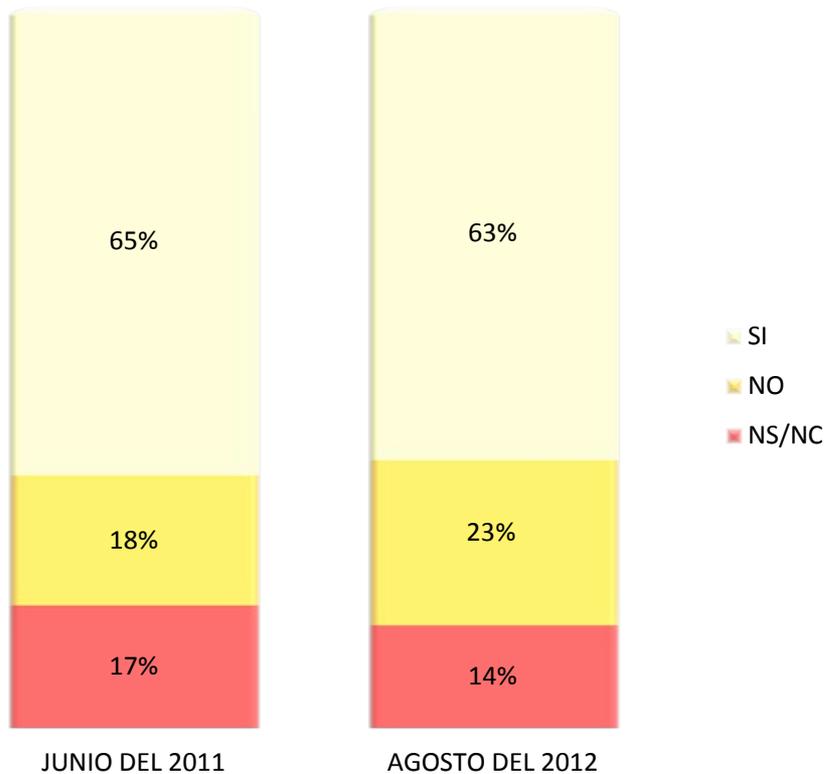


¿Cree usted que la dependencia está creando programas y estrategias adecuadas para atraer nuevas empresas/sectores al estado?



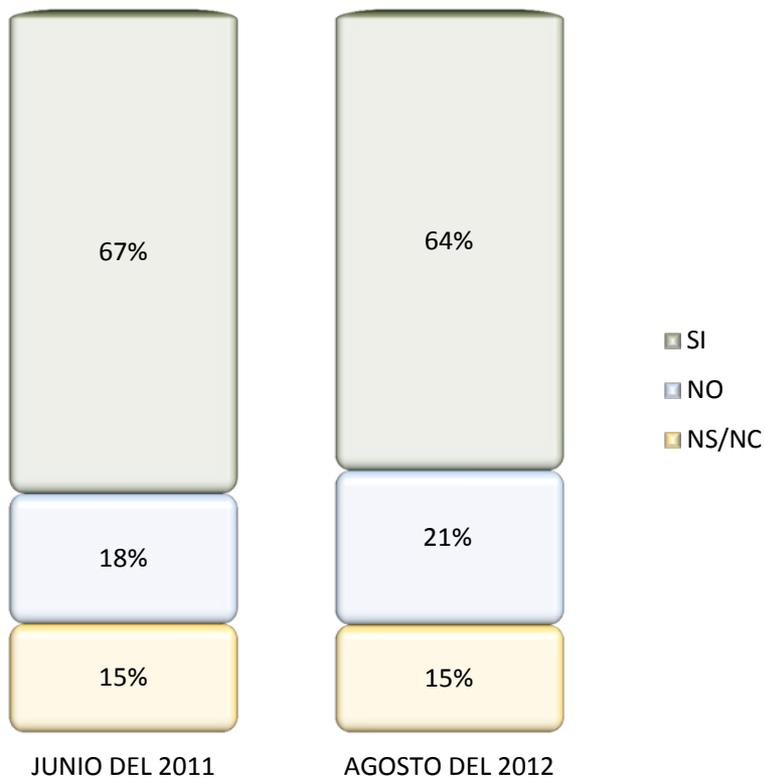


¿Usted cree que los apoyo y programas de SEPROE abonan para la creación de nuevas empresas o cree que es simple publicidad?





¿Si usted es o fuera inversionista y de acuerdo a los servicios que ha recibido en SEPROE, consideraría a Jalisco como el mejor destino para invertir?

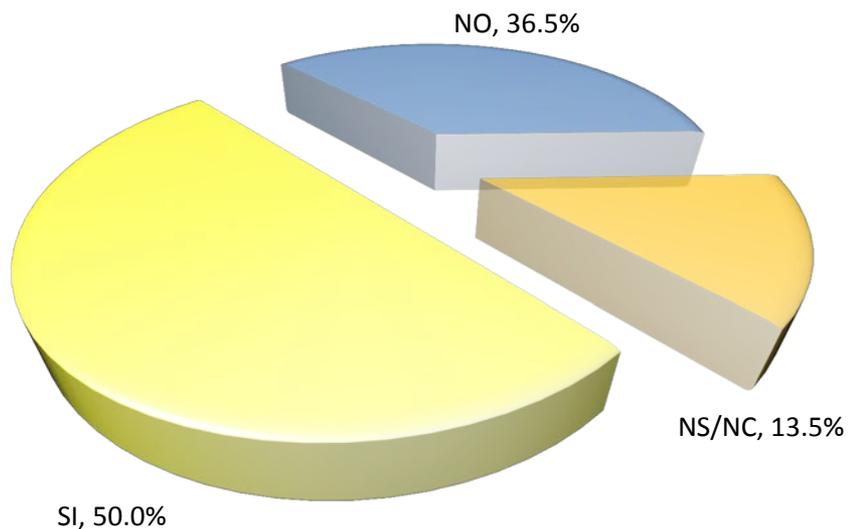




4.2.2 Evaluación FOJAL



¿Usted ha recibido o está por recibir algún crédito por parte de FOJAL para desarrollar proyectos productivos de pequeñas empresas o empresas familiares?





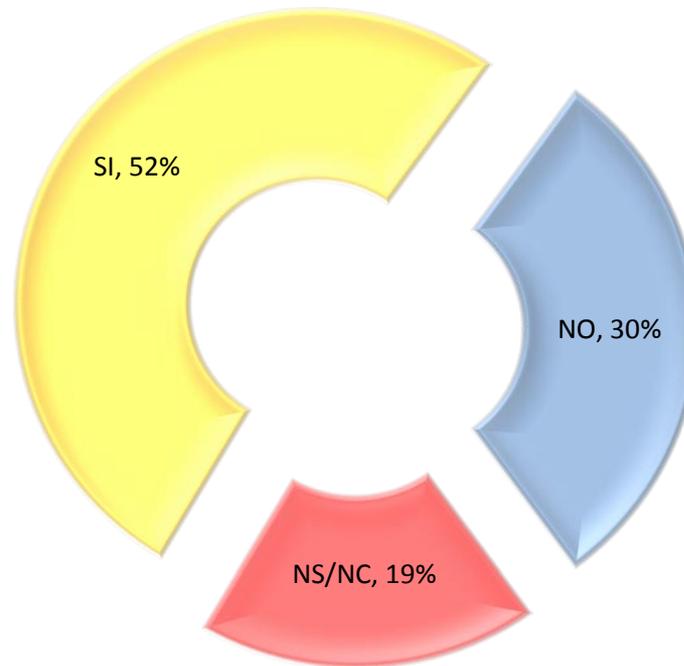
¿Usted cree que son adecuados y suficientes los créditos que otorga el Gobierno de Jalisco a través de FOJAL para financiar programas que ayuden a desarrollar pequeñas empresas o empresas familiares en Jalisco, así como préstamos para ayudar a las empresas ya establecidas?



SI	60%
NO	28%
NS/NC	13%



¿Usted cree que la dependencia está creando programas para financiar pequeñas empresas y empresas familiares?





¿Usted cree que la dependencia está otorgando esos préstamos para la creación de nuevas empresas pequeñas o cree que es simple publicidad?





¿Qué tan importante considera usted que son estos préstamos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado para el desarrollo económico del Estado de Jalisco?



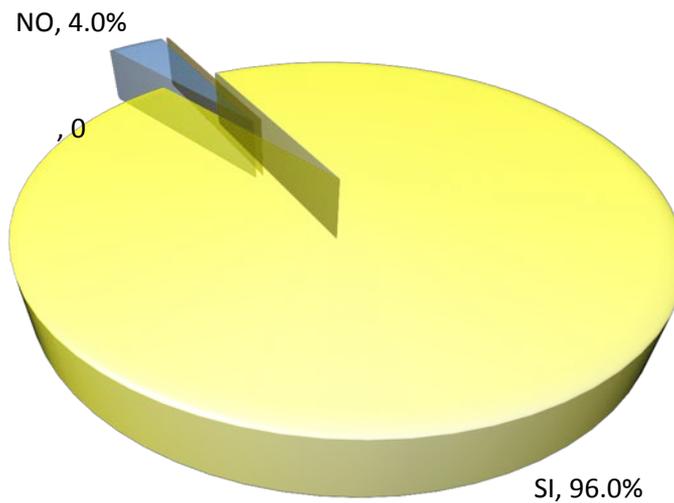
MUY IMPORTANTES	52%
IMPORTANTES	40%
POCO IMPORTANTES	5%
NADA IMPORTANTES	4%



4.2.3 Evaluación Programa Mi Tortilla



¿Usted ha recibido o está por recibir algún apoyo para el Programa Mi Tortilla?





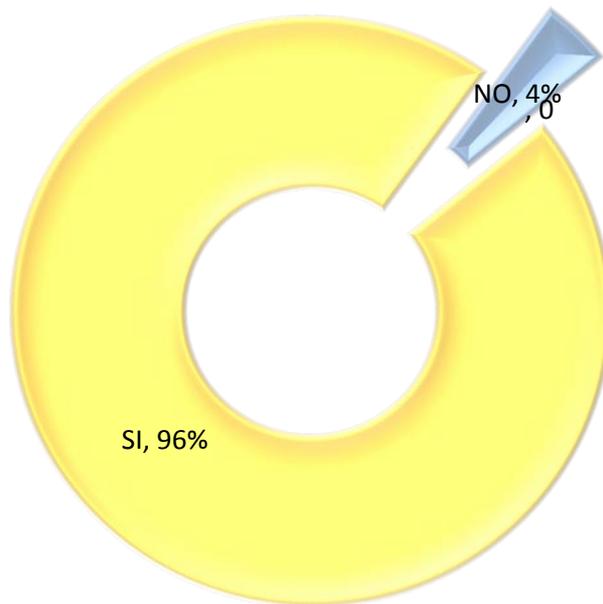
¿Usted cree que son adecuados y suficientes los apoyos que otorga el Gobierno de Jalisco, a través del Programa Mi Tortilla, para programas que ayuden a desarrollar pequeñas empresas o empresas familiares en Jalisco, así como para ayudar a las empresas ya establecidas?



SI	90%
NO	10%
NS/NC	0%



¿Usted cree que la dependencia está creando programas para el desarrollo y promoción comercial de pequeñas empresas y empresas familiares?





¿Usted cree que la dependencia está otorgando apoyos para la creación de nuevas empresas pequeñas o cree que es simple publicidad?

NO, ES PUBLICIDAD, 2%

SI LO ESTÁ OTORGANDO, 98%



¿Qué tan importante considera usted que son estos préstamos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado para el desarrollo económico del Estado de Jalisco?



MUY IMPORTANTES	96%
IMPORTANTES	0%
POCO IMPORTANTES	4%
NADA IMPORTANTES	0%



4.2.4 Evaluación Ventanilla de Gestión y Asesoría de Trámites

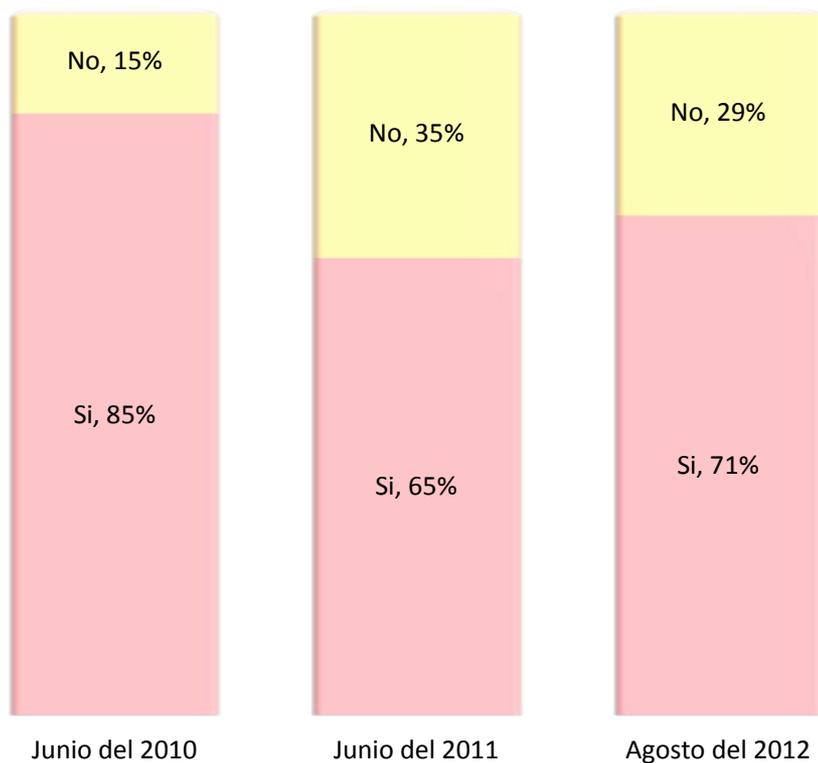


¿Por qué medio se enteró de los servicios que brinda la Ventanilla?

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
OTRA PERSONA	56.8%	49.0%
LA PROPIA OFICINA	15.6%	21.6%
PERIODICO O REVISTAS	7.5%	9.8%
TV Ó RADIO	19.6%	5.9%
NS/NC	0.5%	13.7%

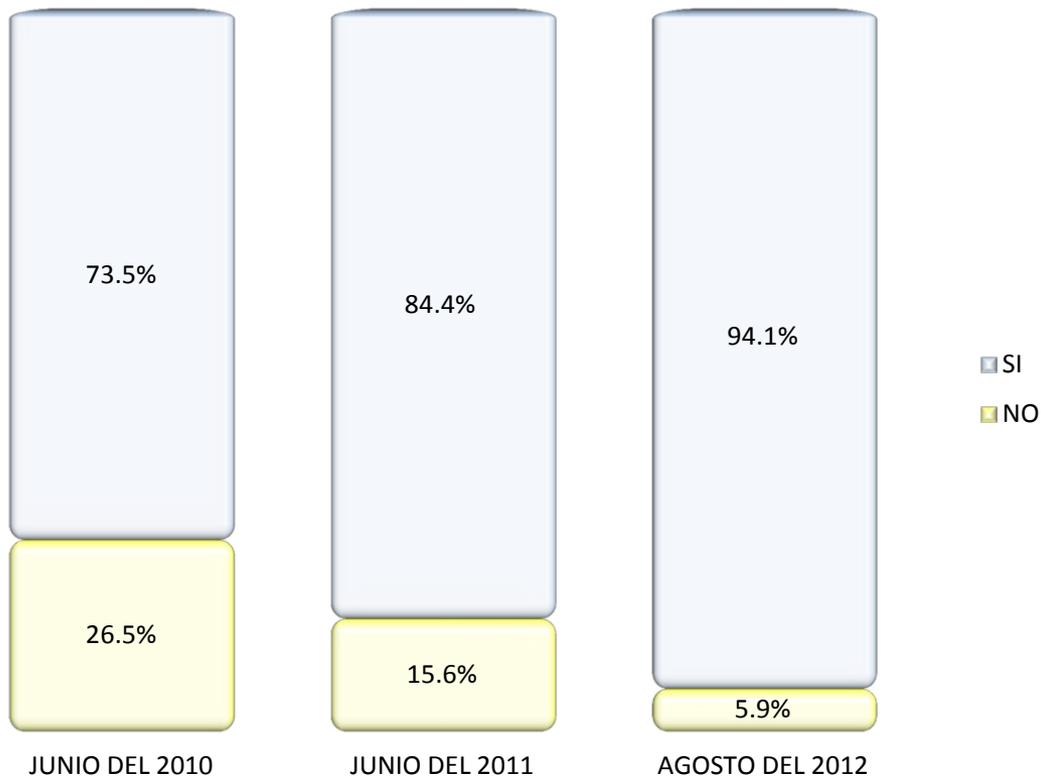


¿Conoce los servicios que ofrece la Ventanilla?



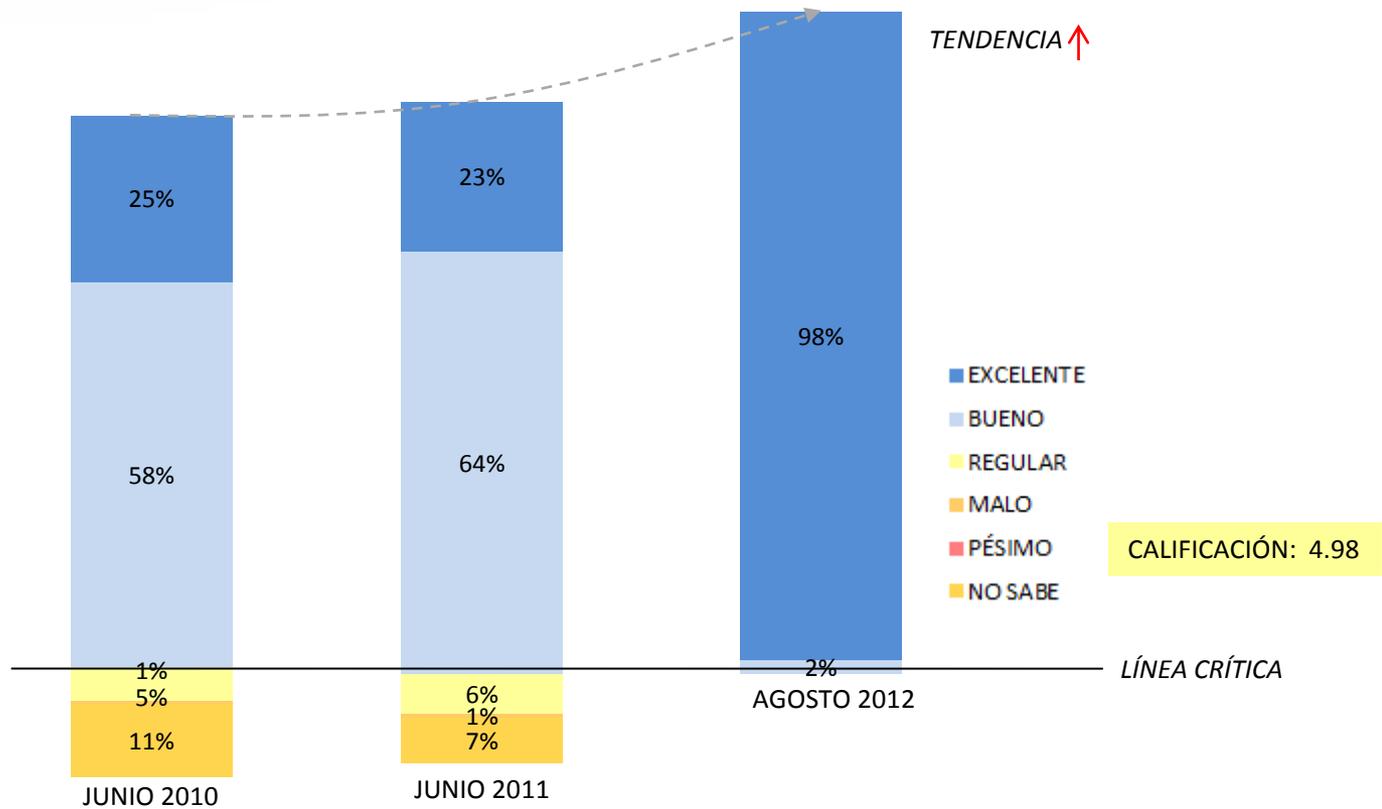


¿Considera importante que se le dé mayor difusión a los servicios que brinda la Ventanilla?





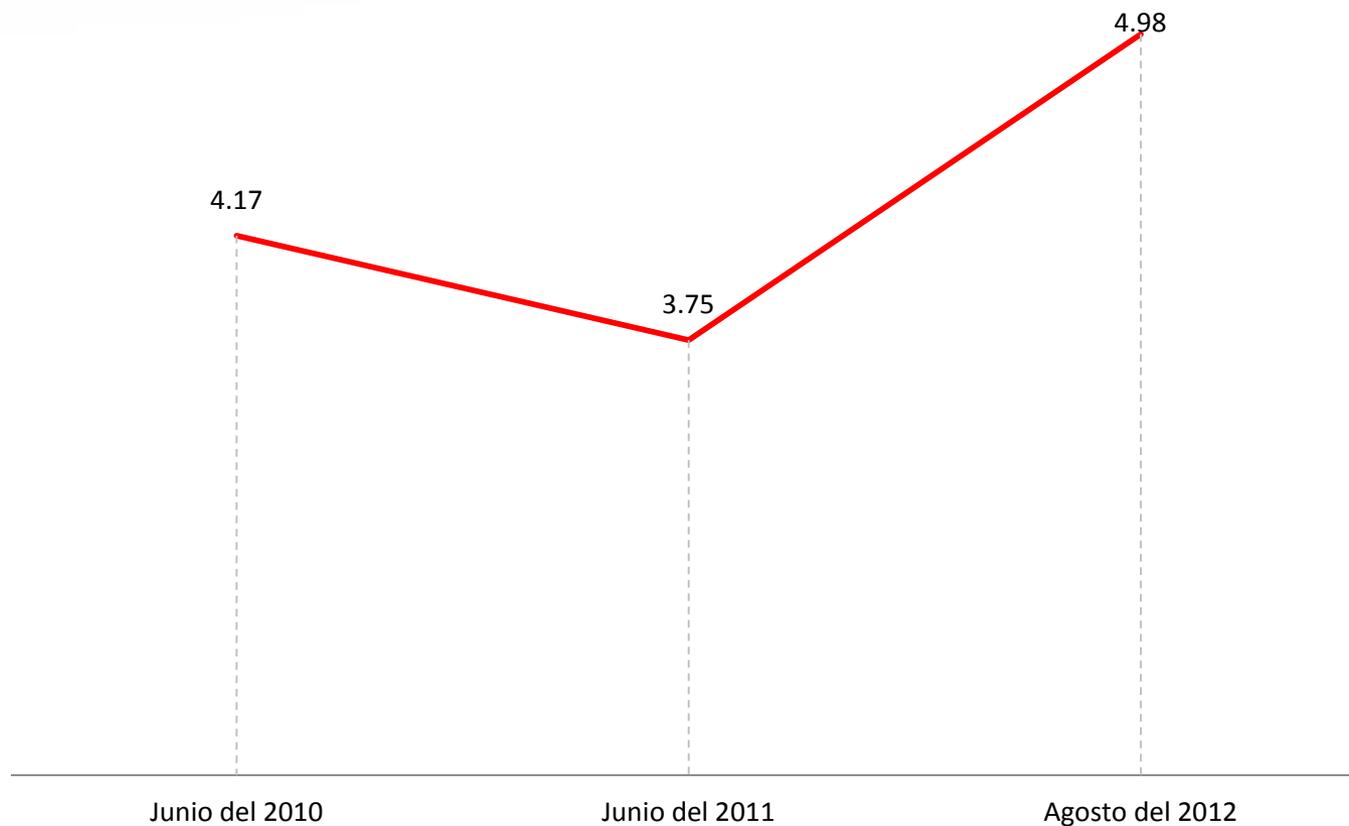
¿Cómo evalúa la calidad del servicio y atención brindado por la Ventanilla?





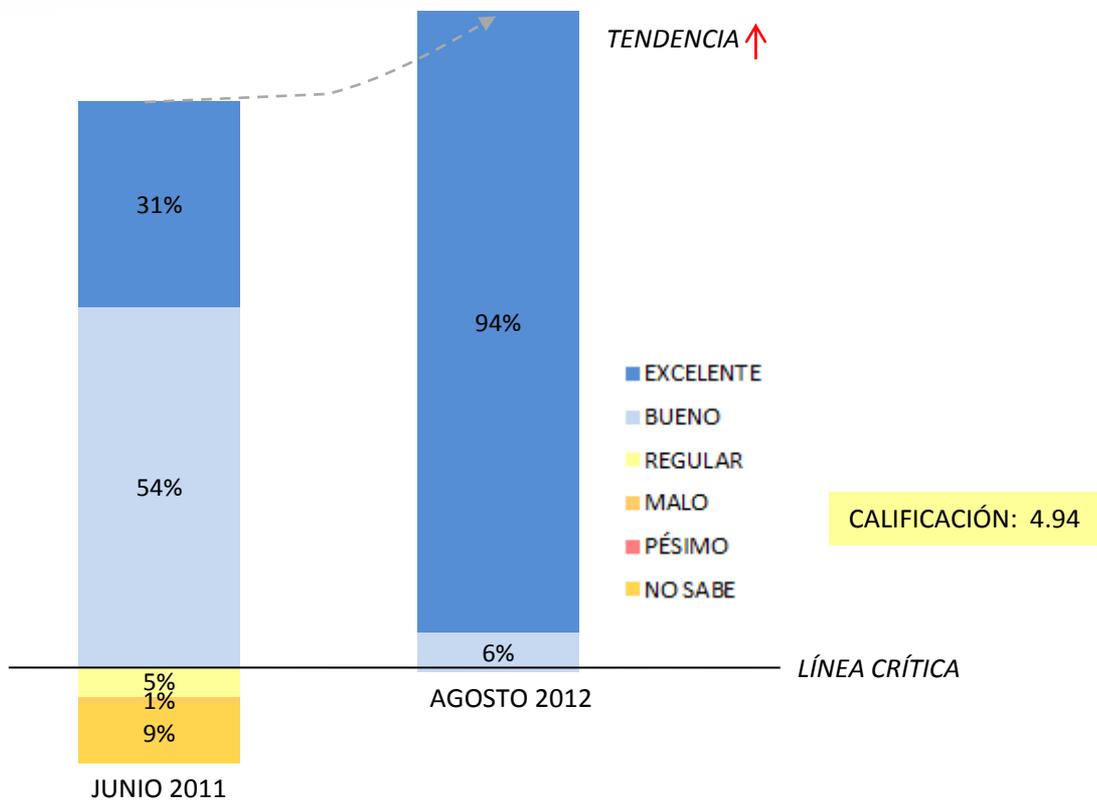
¿Cómo evalúa la calidad del servicio y atención brindado por la Ventanilla?

(comparativo histórico)



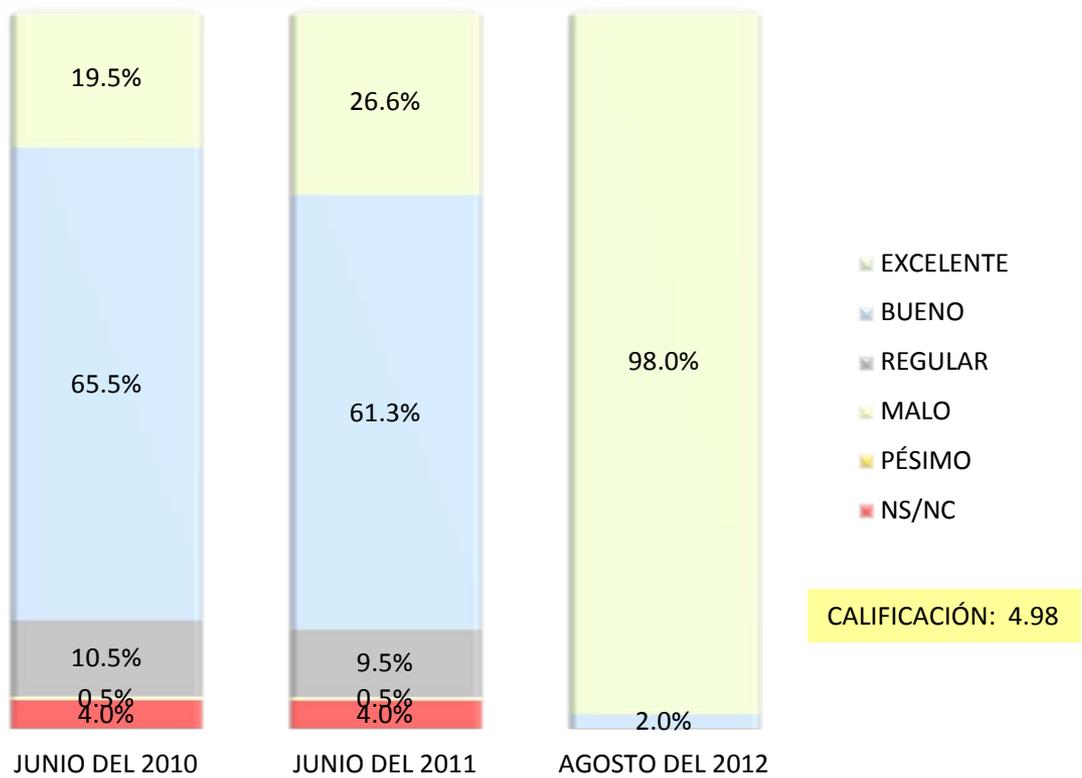


¿La información y orientación que recibió fue...?





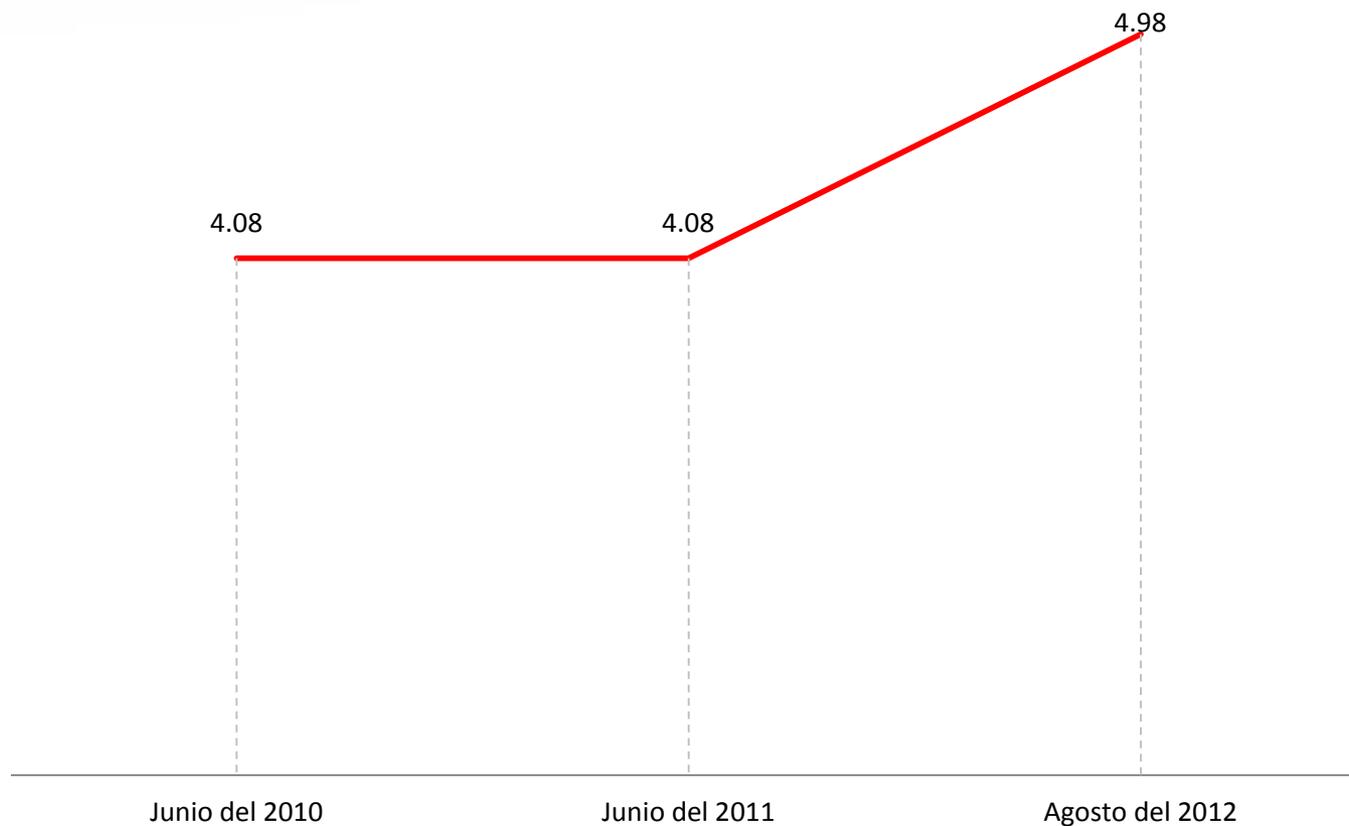
¿Cómo evalúa la estancia en cuanto a tiempo al recibir la atención del personal?





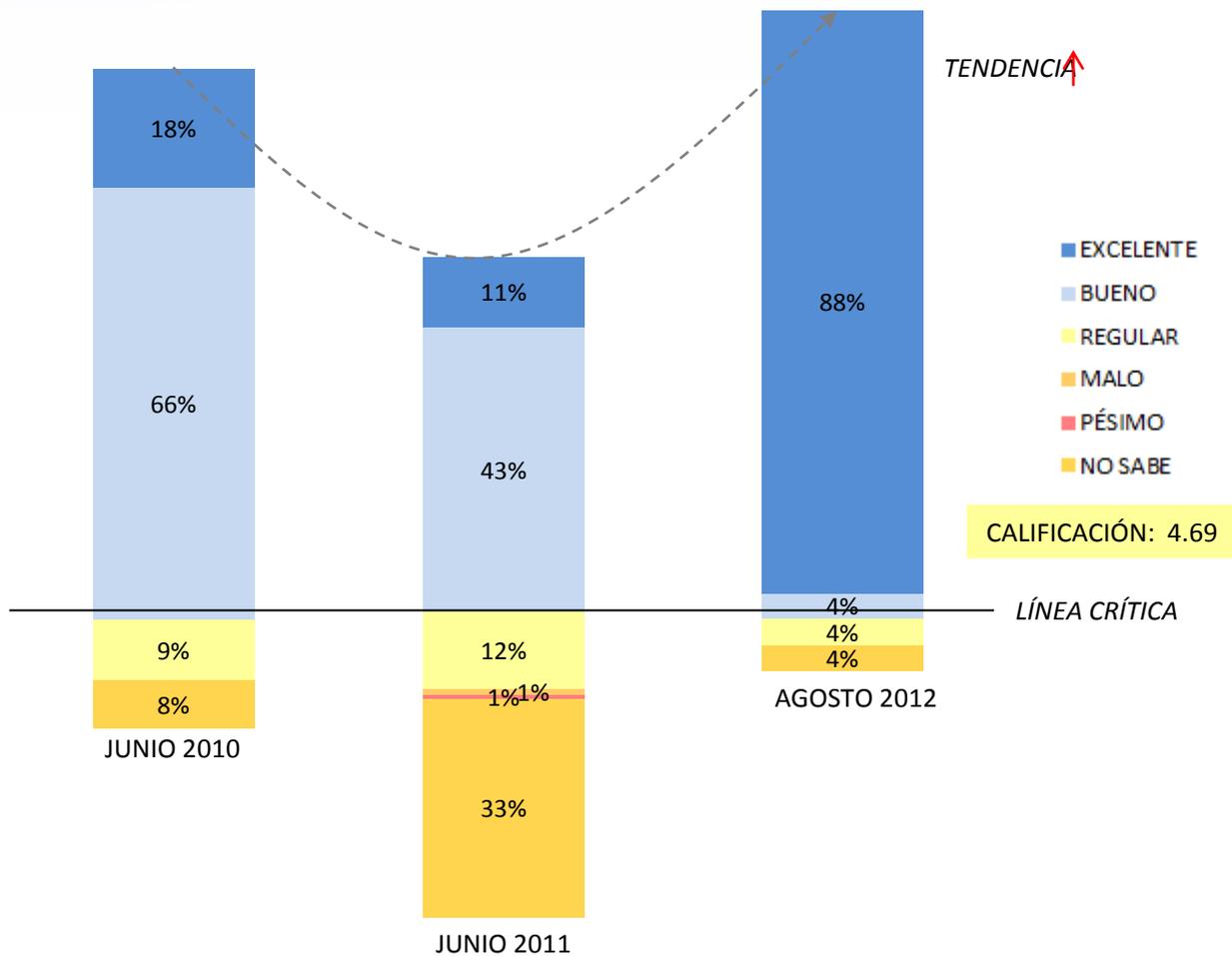
¿Cómo evalúa la estancia en cuanto a tiempo al recibir la atención del personal?

(comparativo histórico)





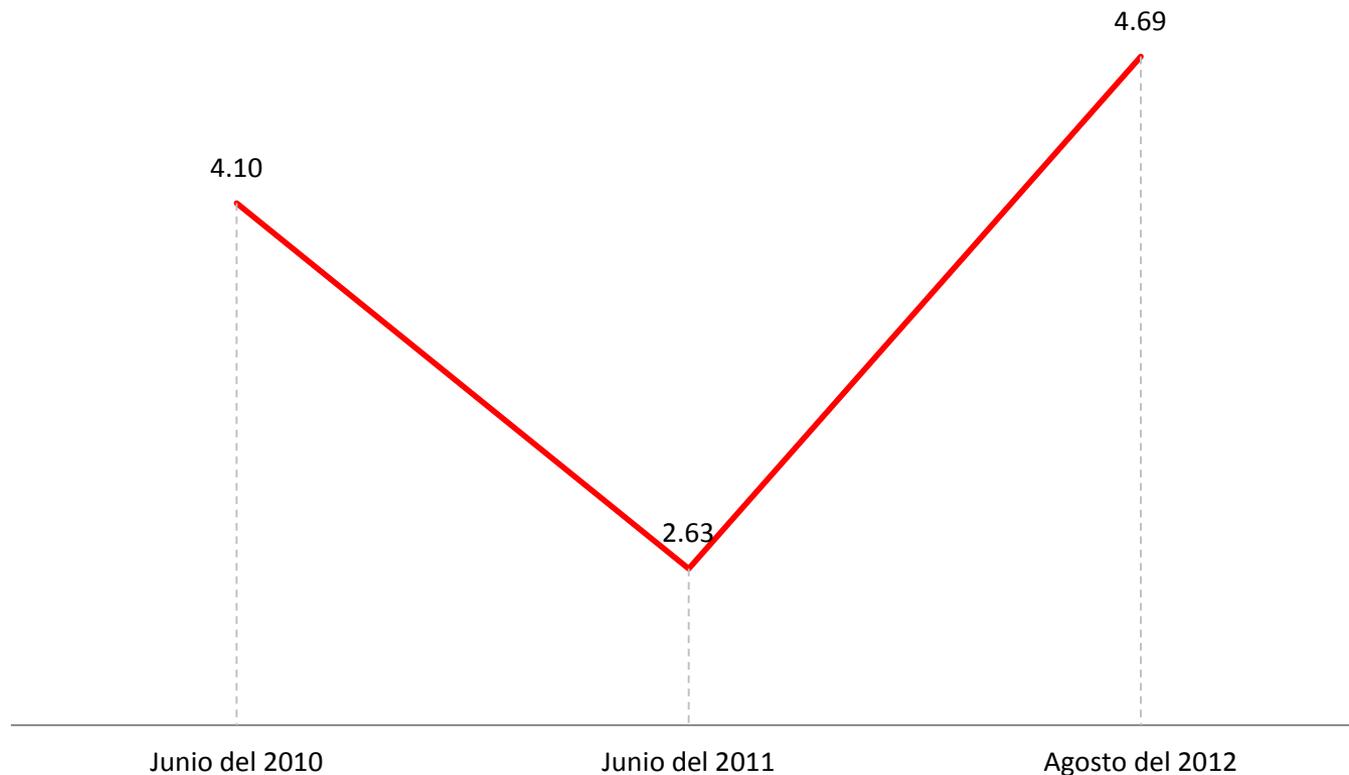
¿Cómo Evalúa la solución que ofrece la Ventanilla a los problemas que usted enfrenta con sus trámites?





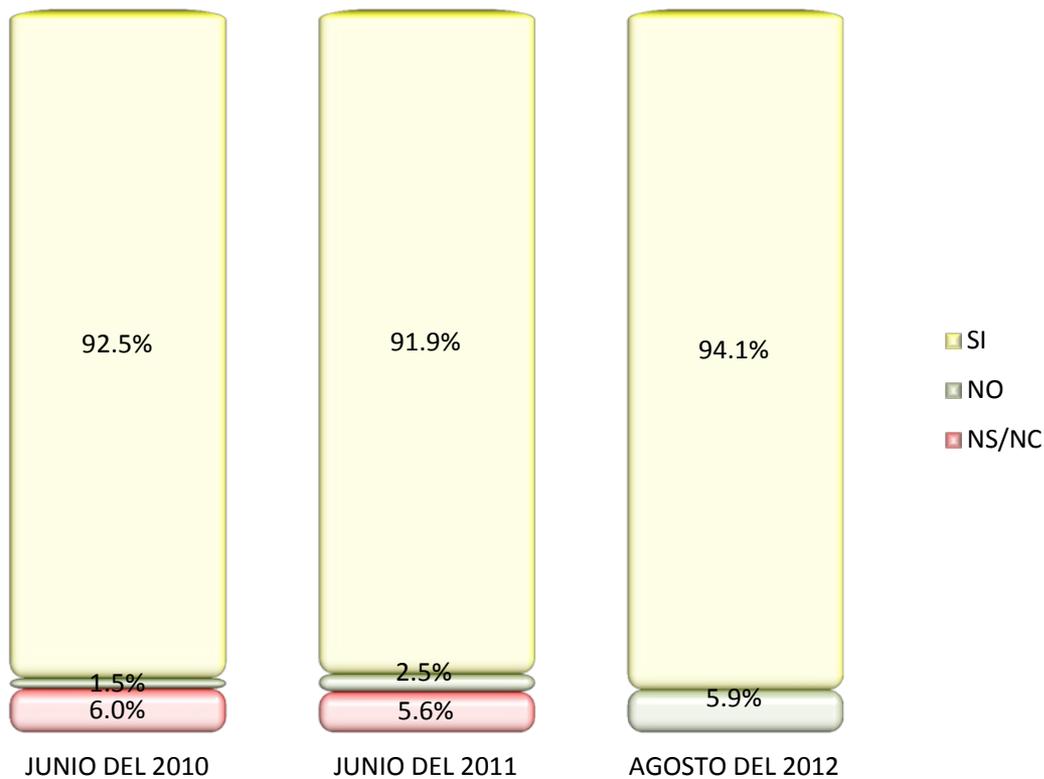
¿Cómo Evalúa la solución que ofrece la Ventanilla a los problemas que usted enfrenta con sus trámites?

(comparativo histórico)





Una vez que usted concluyó sus trámites ¿recomendaría a otras empresas a acudir a la Ventanilla?

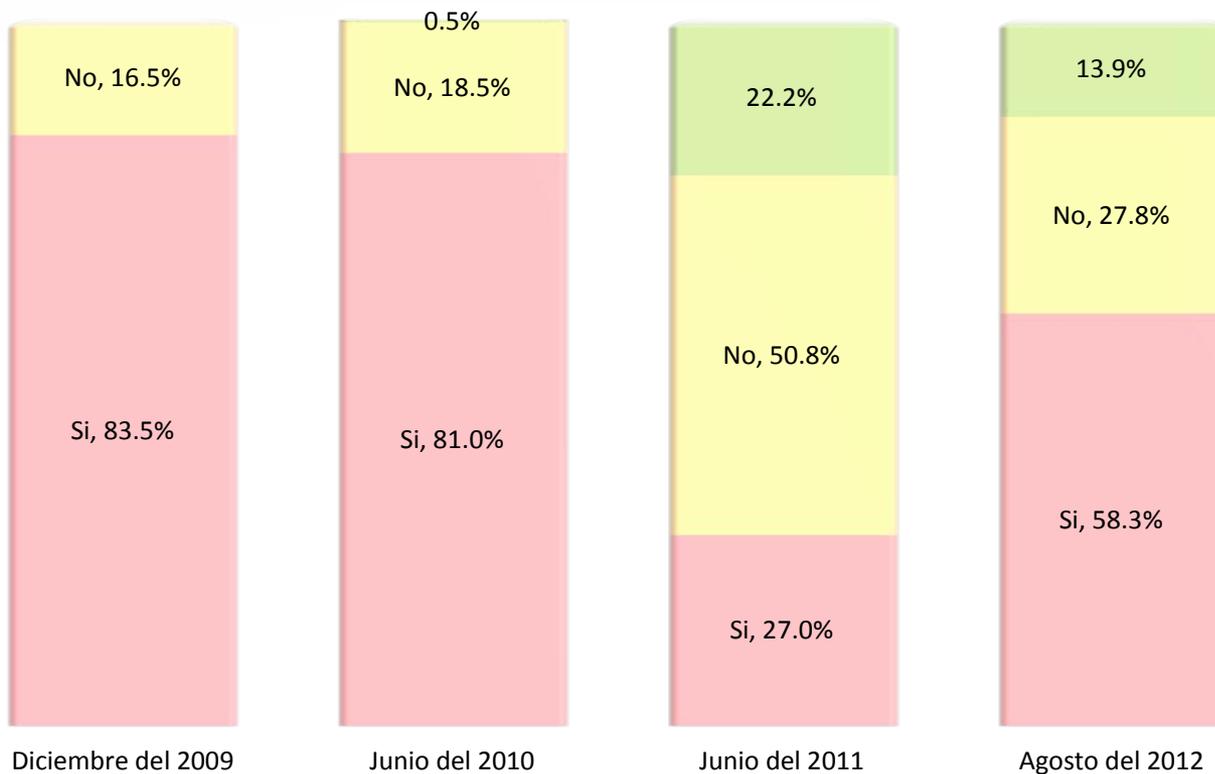




4.2.5 Evaluación Pabellón Hecho en Jalisco



¿Usted ha recibido o está por recibir algún apoyo para el Pabellón Hecho en Jalisco?



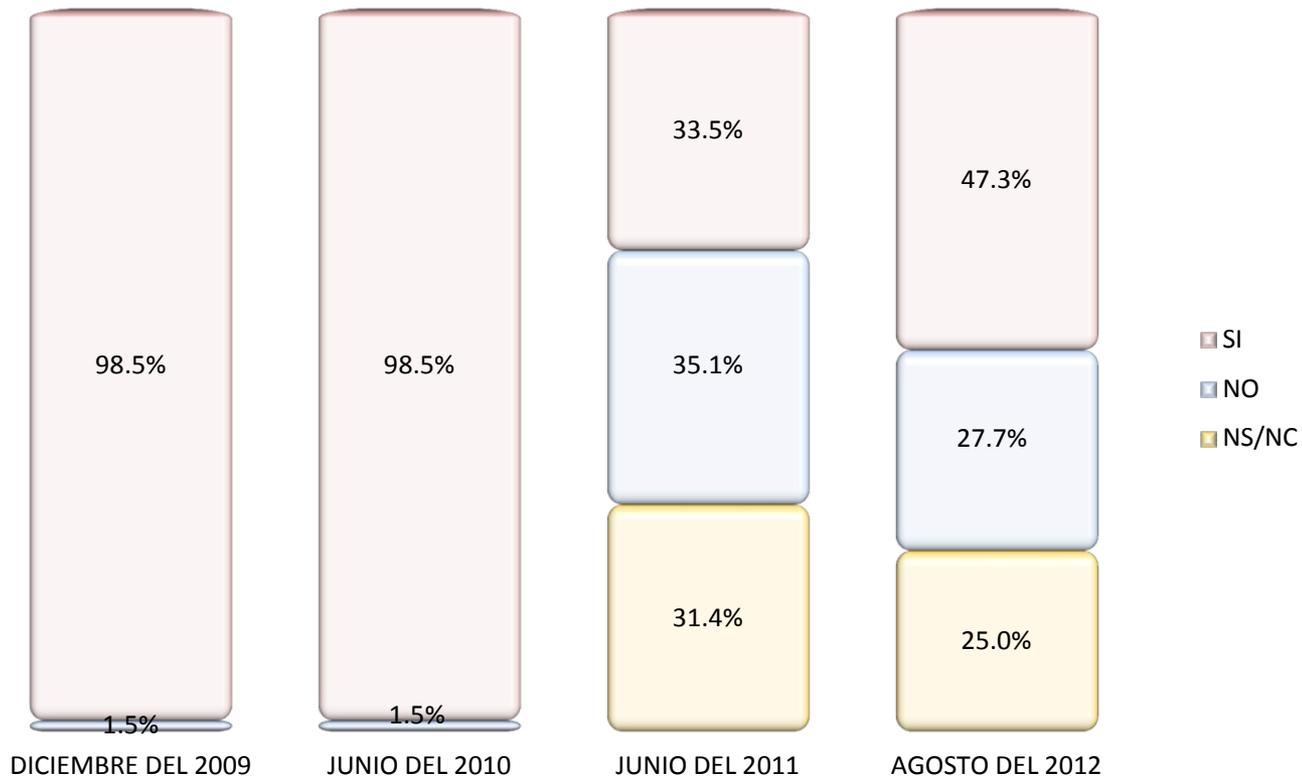


¿Usted cree que son adecuados y suficientes los apoyos que otorga el Gobierno de Jalisco, a través del Pabellón Hecho en Jalisco, para programas que ayuden a desarrollar pequeñas empresas o empresas familiares así como para ayudar a las empresas ya establecidas?

	DICIEMBRE DEL 2009	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
SI	95.0%	84.5%	33.5%	38.9%
NO	5.0%	12.0%	40.0%	52.8%
NS/NC	0.0%	3.5%	26.5%	8.3%

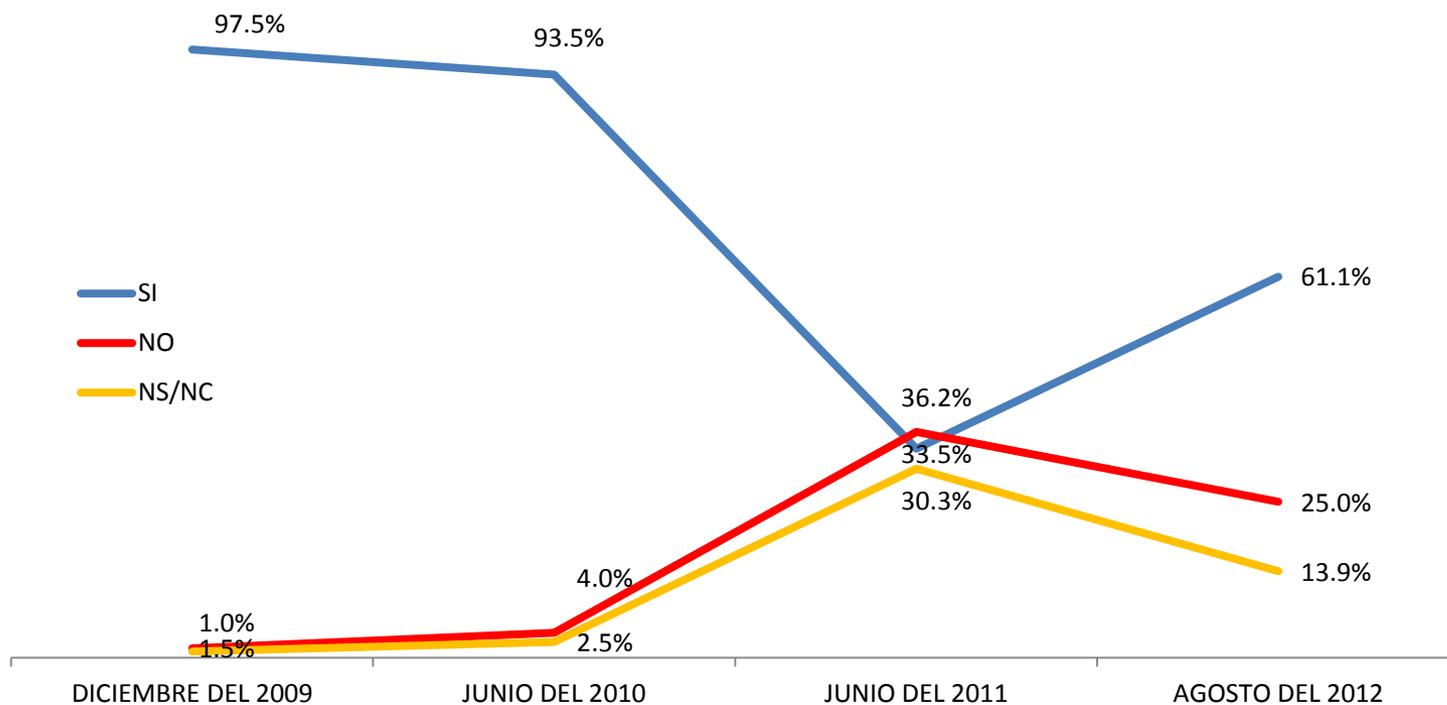


¿Usted cree que la dependencia está creando programas para el desarrollo y promoción comercial de pequeñas empresas y empresas familiares?





¿Usted cree que la dependencia está otorgando apoyos para la creación de nuevas empresas pequeñas o cree que es simple publicidad?





¿Cual es el nivel de importancia que considera usted, los apoyos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado?

	DICIEMBRE DEL 2009	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MUY IMPORTANTE	65.5%	67.5%	32.1%	30.6%
IMPORTANTE	34.5%	31.0%	42.9%	33.3%
POCO IMPORTANTE	0.0%	1.0%	12.0%	8.3%
NADA IMPORTANTE	0.0%	0.5%	1.6%	16.7%
NS/NC	0.0%	0.0%	11.4%	11.1%



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 del servidor público de la Secretaría, calif.4.18

Organización en general de la Secretaría, calif. 4.13

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Calidad de las instalaciones de Secretaría, calif. 3.85



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



38.3%



61.7%

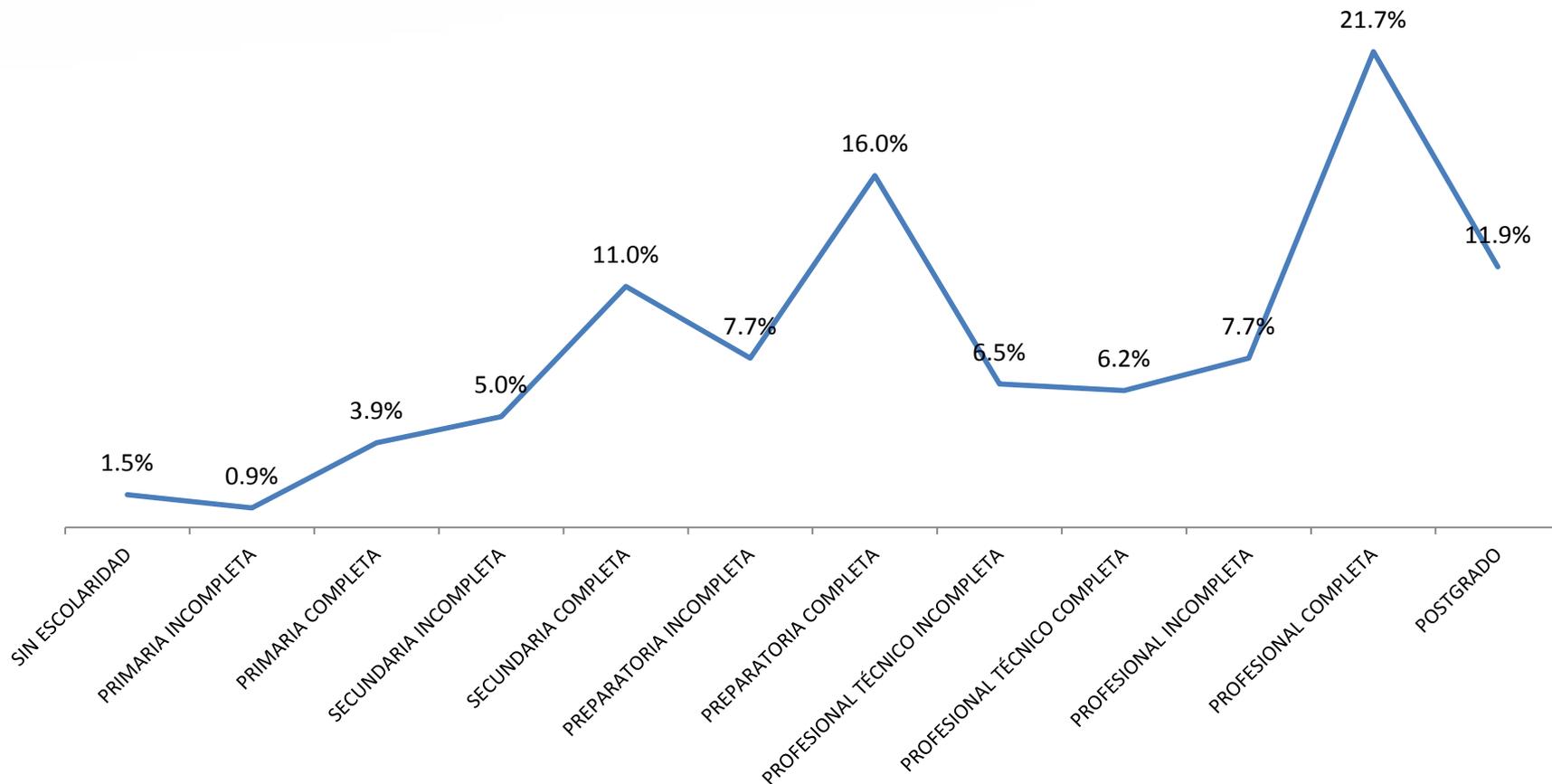
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	11.9%
26 A 35 AÑOS	23.1%
36 A 45 AÑOS	33.8%
46 A 55 AÑOS	21.1%
56 O MÁS AÑOS	10.1%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	47.77%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	2.67%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	2.08%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	10.09%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	17.21%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	8.61%
MÁS DE \$16440	11.57%

FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	61.42%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	28.78%
EMPLEADO DE GOBIERNO	2.67%
DESEMPLEADO	2.37%
ESTUDIANTE	2.37%
OTRO	1.19%
HOGAR	0.89%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	0.30%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Promoción Económica





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Promoción Económica

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Promoción Económica, se viene observando que a partir del 2009 se viene registrando un deterioro en sus calificaciones . Esto es, la calificación del 2012 fue de 3.28, en el 2011 de 3.66, en el 2010 de 4.07 y en el 2009 de 4.17. Lo anterior nos refleja que existen problemas de percepción ciudadana en el desempeño de esta dependencia.

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

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En contraparte, el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por los usuarios de esta Secretaría, registra un aumento de calificación respecto a lo observado en el 2011. En el 2012 se obtuvo un 3.98, cifra ligeramente superior al 3.85 obtenido en el 2011. Este indicador es relevante ya que durante los dos periodos anteriores se había registrado un deterioro consecutivo en calificaciones.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Promoción Económica

Tema.- 4.2.2 Evaluación del Servicio

Es importante señalar que el 56% de los usuarios recurrentes, es decir, que ya habían acudido previamente a la Secretaría de Promoción Económica, perciben mejorías en la dependencia tanto en su atención como en aspectos físicos. Sólo un 11% de los entrevistados señalaron que empeoró el servicio de esta dependencia.

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

Temas varios

Destaca que el factor humano de la Secretaría de Promoción Económica es la que recibe las mayores calificaciones. Específicamente la imagen del servidor público obtuvo 4.15, así como su amabilidad con calificación de 4.18 fueron los dos elementos mejor percibidos por parte de los usuarios. En contraparte, las instalaciones de la dependencia evaluada fueron las que registraron mayor área de oportunidad de mejora con una calificación de 3.84.



Resumen de Hallazgos

