



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Salud
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 Salud	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	23
4.2.1 Evaluación general	24
4.2.2 Evaluación seguro popular	43
4.2.3 Evaluación centro estatal de laboratorios (CEESLAB)	52
4.3 Análisis General de Resultados	65
5. Datos generales y sociodemográficos	67
6. Conclusiones y hallazgos	71



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 Salud, 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 Salud, 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 Salud 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 Salud Del Estado De Jalisco
Lugar de aplicación	Seguro Popular Hospital General de Occidente Domicilio: Avenida Zoquipan #1050 Col. Seattle en Zapopan .
	CEESLAB Departamento de Biología Molecular Pacientes Programa Carga Viral Domicilio: Avenida Zoquipan No. 1000 Ed. B Col. Zoquipan, Zapopan Departamento de Control Ambiental a Verificadores Sanitarios Domicilio: Avenida Zoquipan No. 1000 Ed. B Col. Zoquipan, Zapopan Departamento de Control De Calidad Muestras Para VPH Domicilio: Avenida Zoquipan No. 1000 Ed. B Col. Zoquipan, Zapopan Zona Metropolitana Médicos De Diversos Hospitales Públicos Domicilio: Zona Metropolitana.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general y responsables de la unidades de regiones sanitarias
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	270 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 +/- 5.96%



Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto e Afluencia
Secretaría de Salud	Seguro Popular	185	Hospital General de Occidente, Zapopan .
	Centro Estatal de Laboratorios CEESLAB	85	25 Encuestas Departamento de Biología Molecular Pacientes Programa Carga Viral, Zapopan
			15 Encuestas departamento de Control de Calidad Muestras Para VPH, Zapopan
			25 Encuestas Departamento de Control Ambiental a verificadores sanitarios, Zapopan
			20 Encuestas Zona Metropolitana Médicos de Diversos Hospitales Públicos, Zona Metropolitana.



¿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 Salud



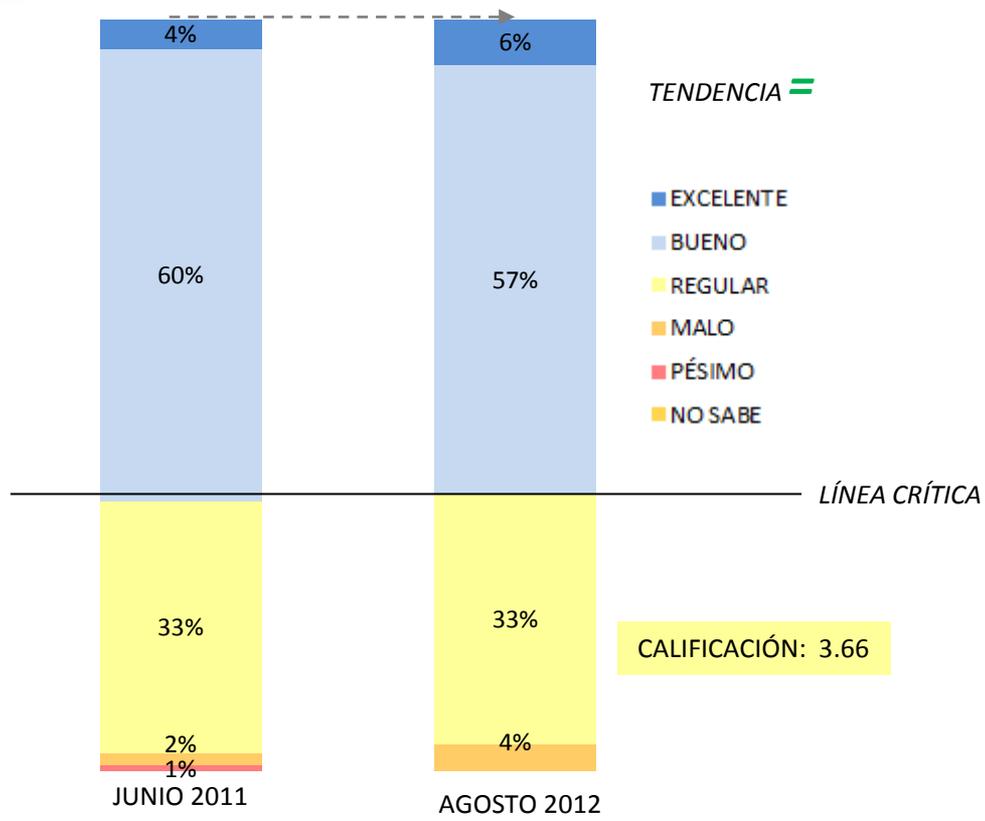


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





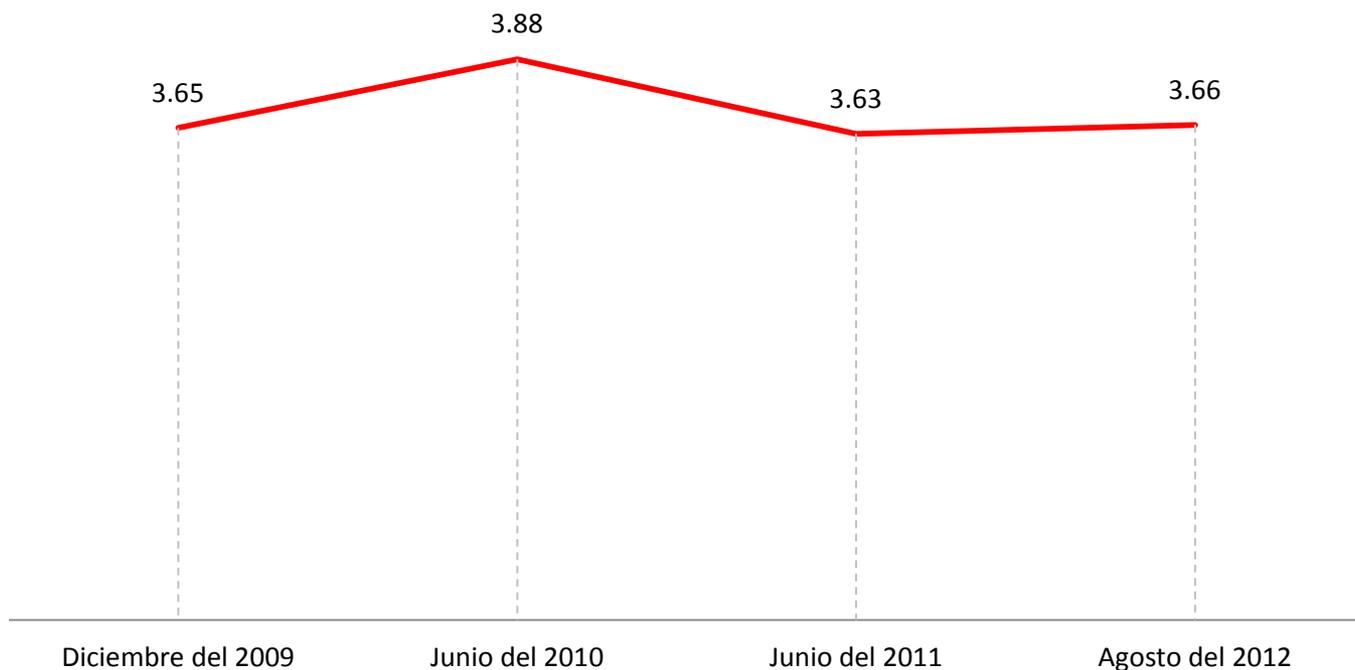
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?





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

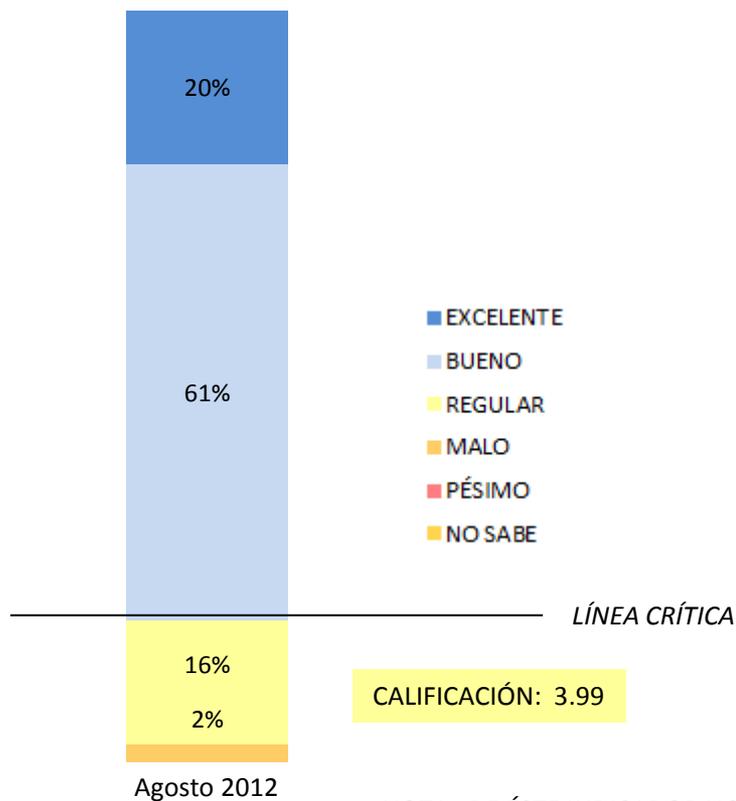
(comparativo histórico)





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

A) La imagen del servidor público

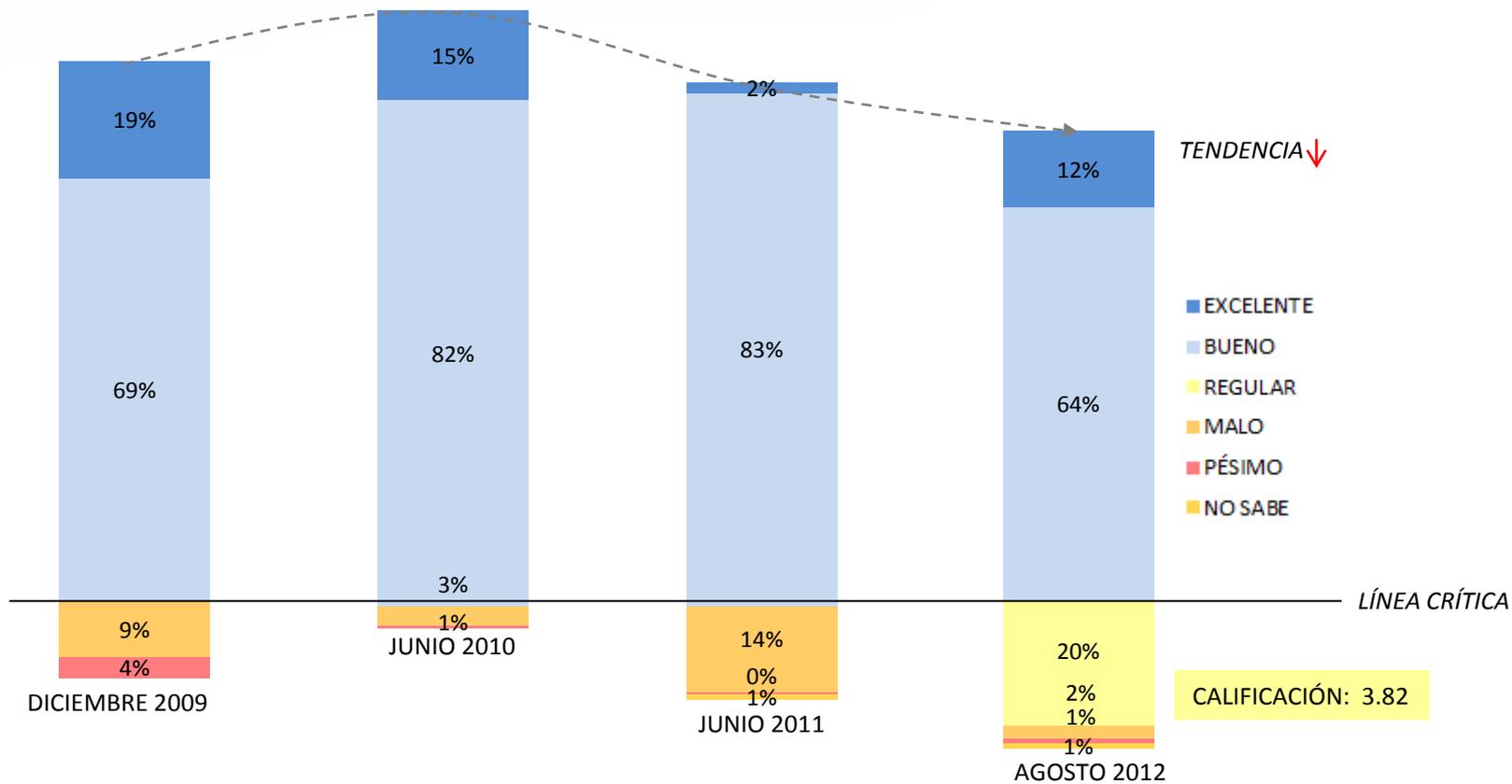


NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



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

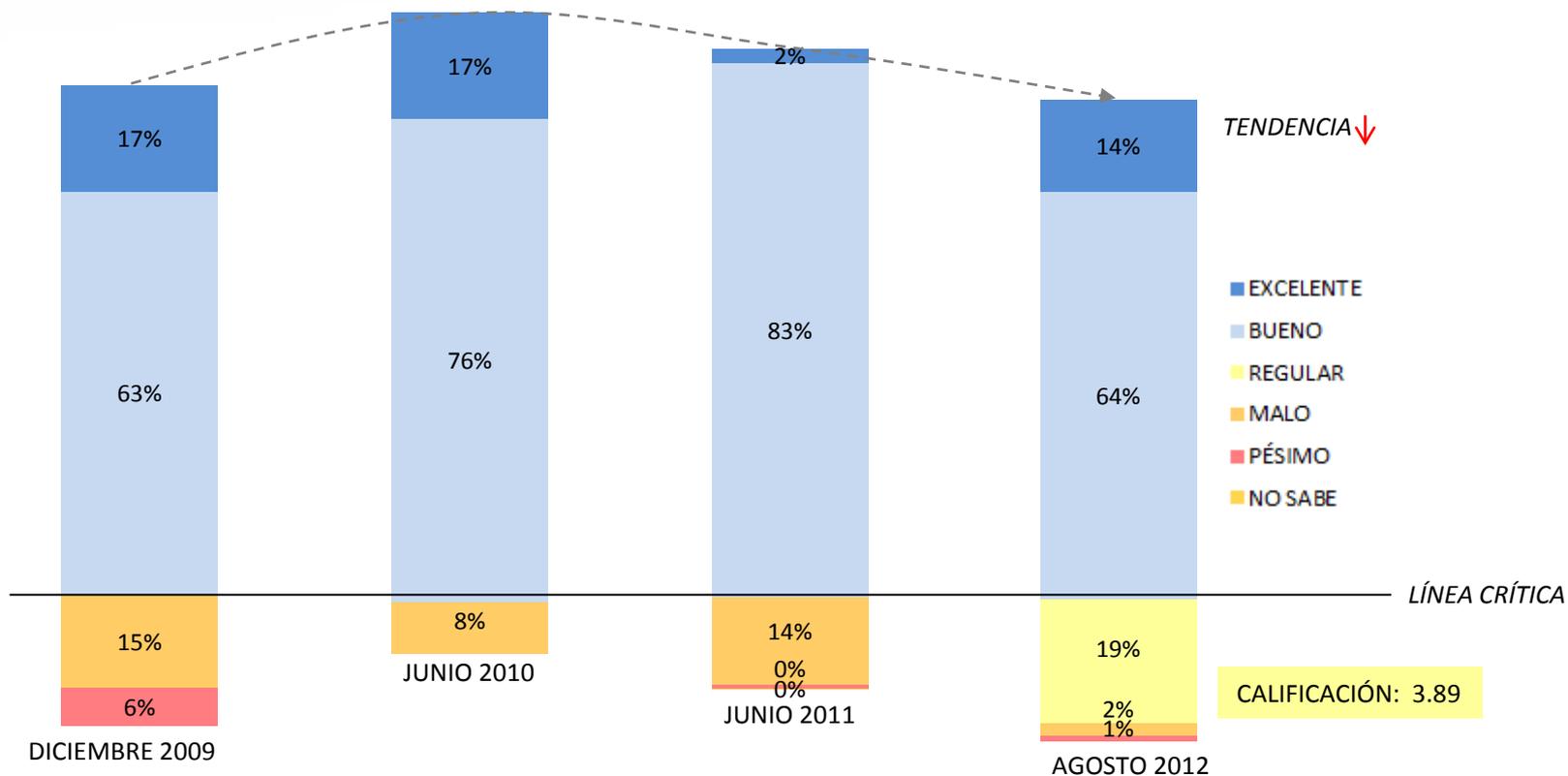
B) Calidad de los servicios / programas





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

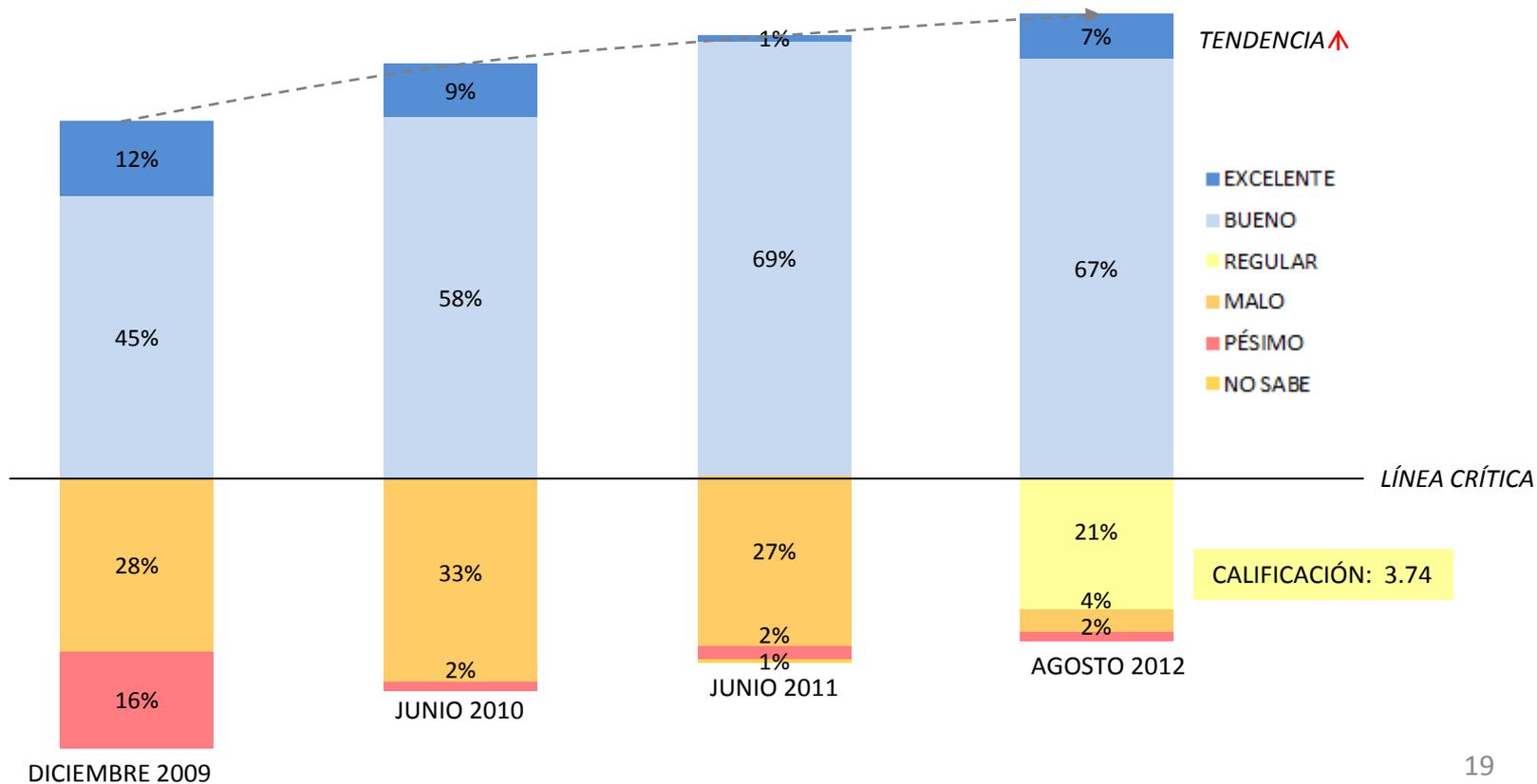
C) Amabilidad y trato del personal





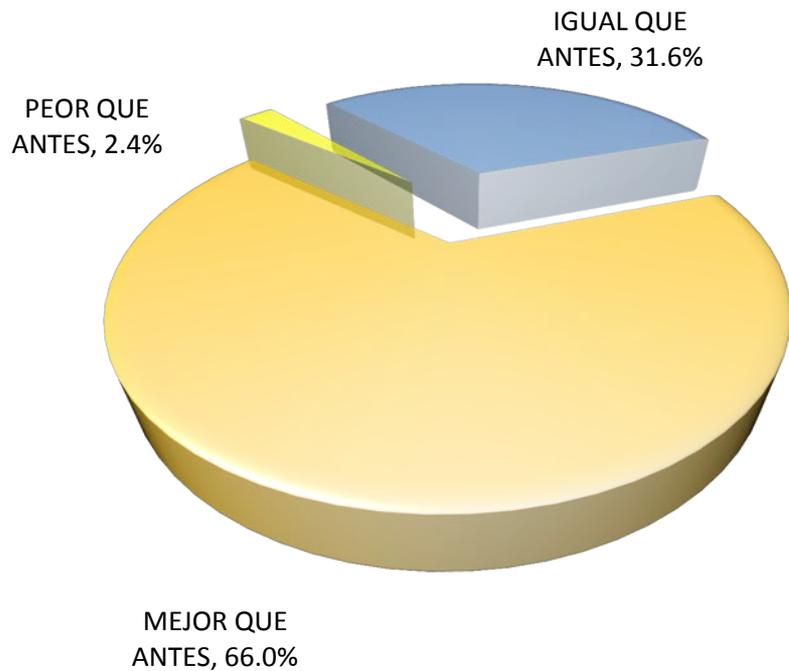
¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Salud en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención a usuarios



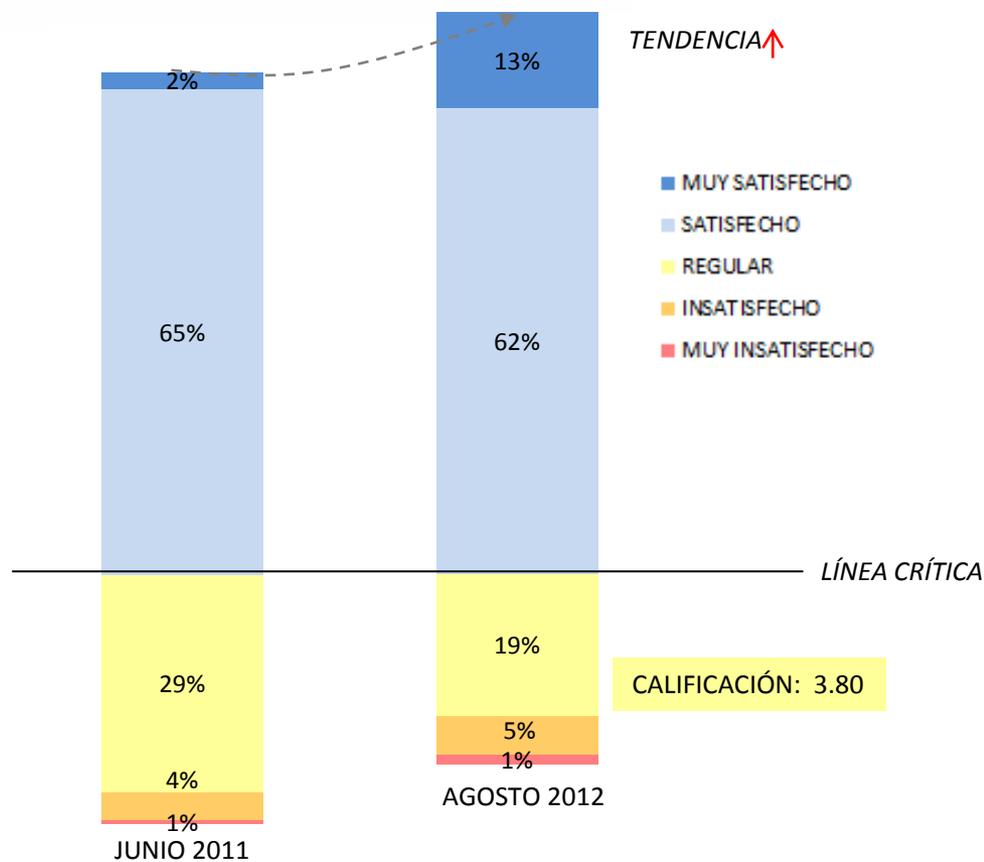


Considera que la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco se encuentra...





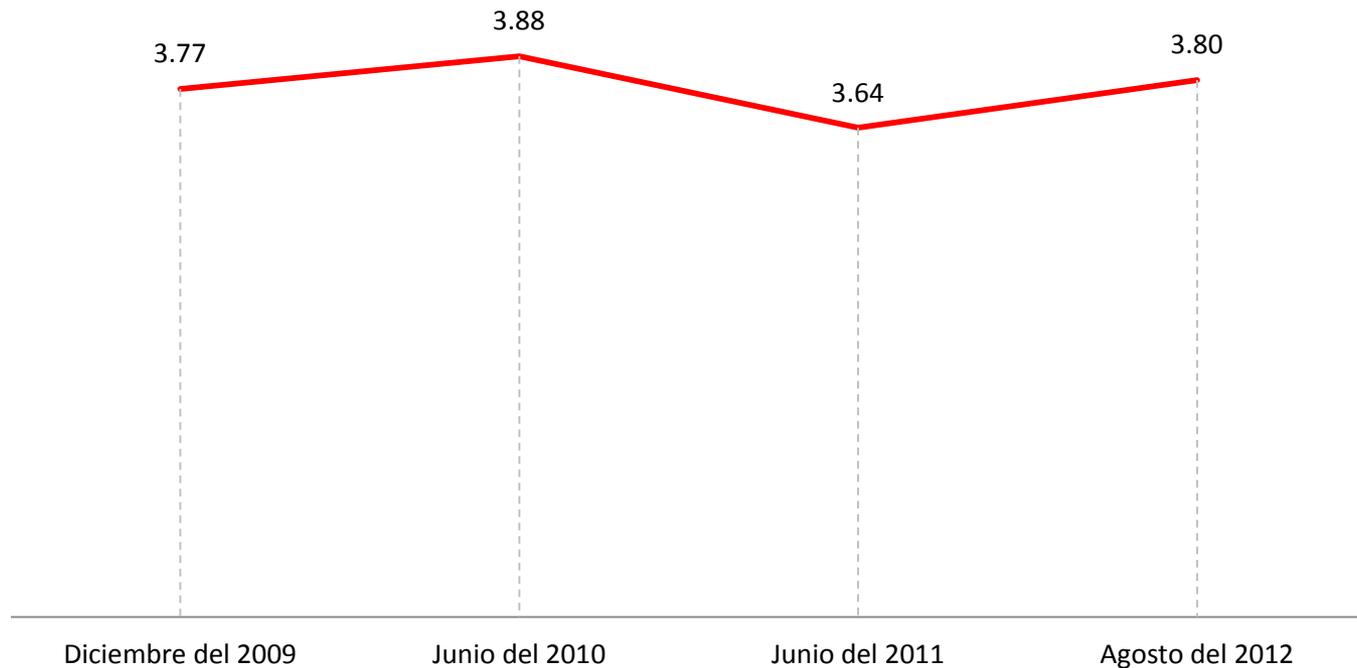
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco?





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

(comparativo histórico)





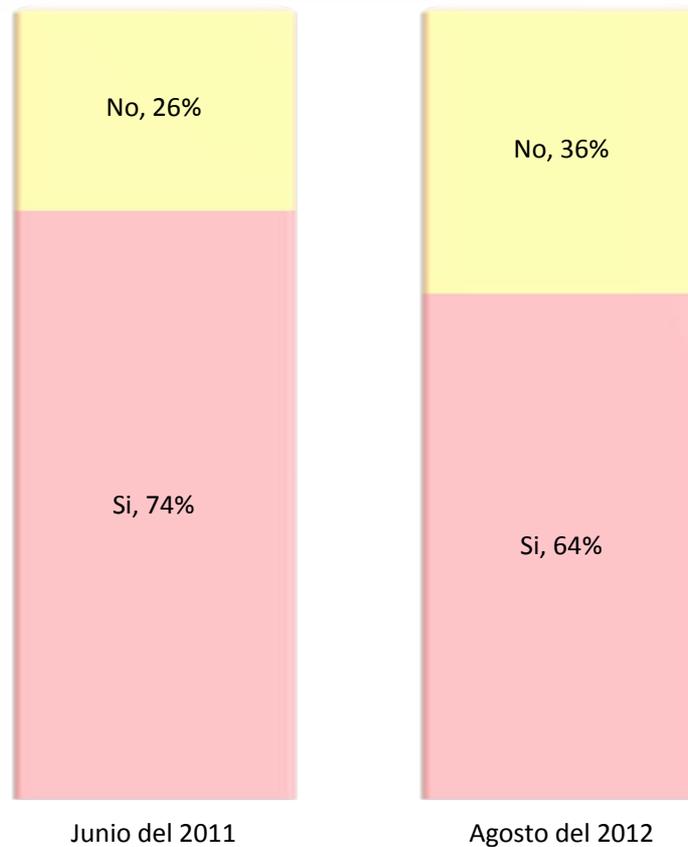
- 4.2 Evaluación a la dependencia
 - 4.2.1 Evaluación General
 - 4.2.2 Evaluación Seguro Popular
 - 4.2.3 Evaluación Centro Estatal de Laboratorios (CEESLAB)



4.2.1 Evaluación General



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





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



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	53%	58%
SIGUE IGUAL	42%	40%
EMPEORADO	5%	2%



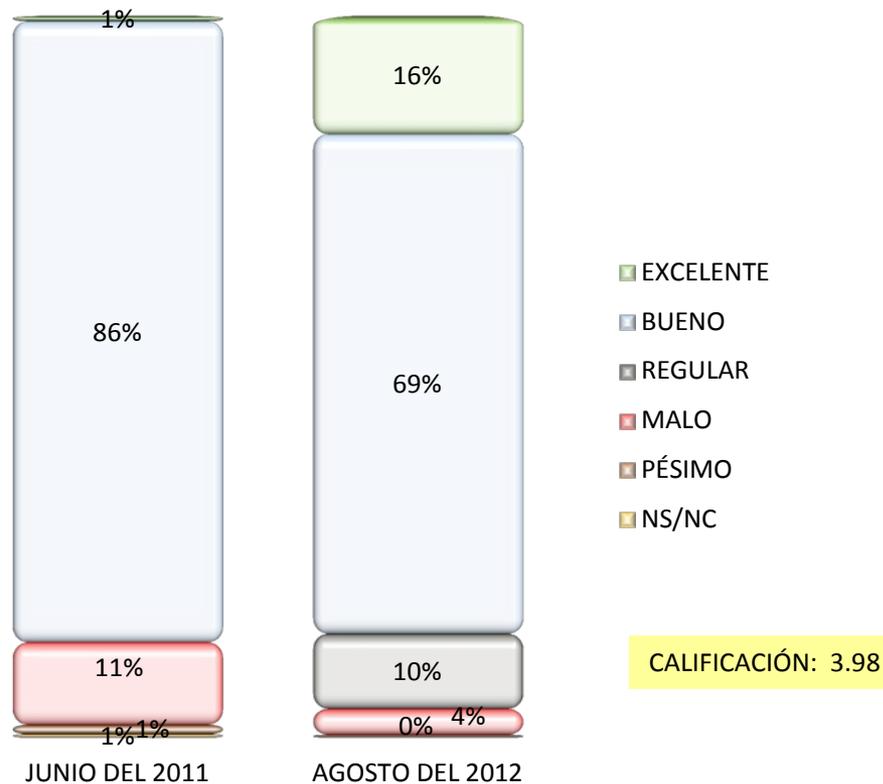
¿Qué tipo de servicio o trámite viene a solicitar?

	DICIEMBRE DEL 2009	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
CONSULTAS MÉDICAS	62.5%	67.1%	48.8%
ANÁLISIS DE LABORATORIO (ENSAYOS)	0.0%	0.0%	18.0%
MEDICINA PREVENTIVA	11.0%	12.9%	7.2%
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	5.5%	3.0%	6.4%
TRÁMITE DEL SEGURO POPULAR	6.0%	5.1%	3.6%
DENTAL	2.0%	0.0%	0.0%
TRÁMITE DEL SERVICIO SOCIAL	3.0%	0.0%	0.0%
OTRO	10.0%	11.9%	16.0%



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

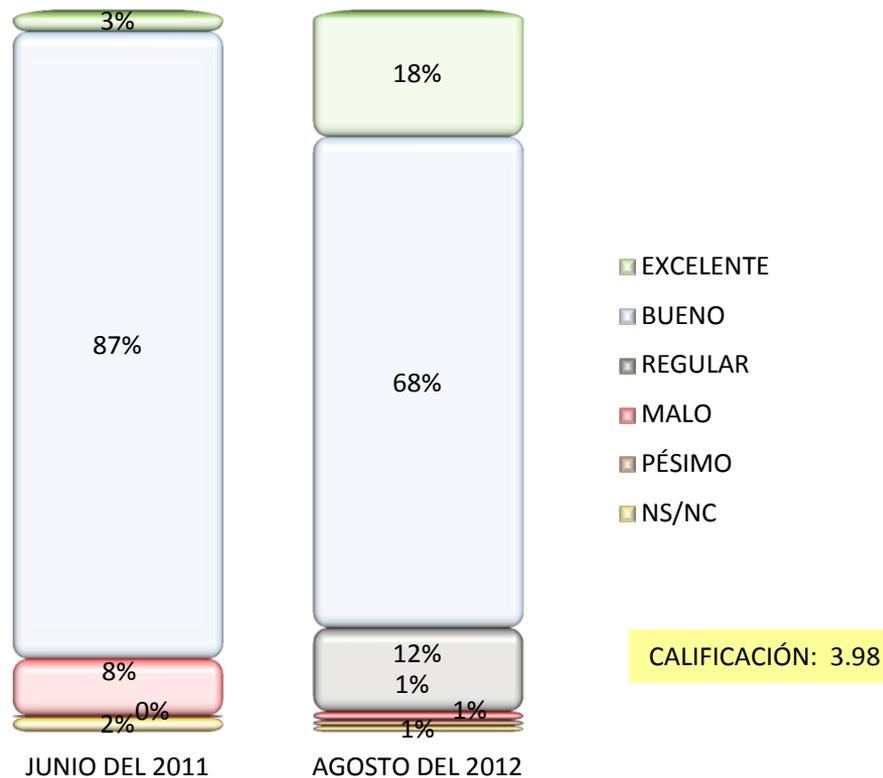
A) Calidad de las instalaciones





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

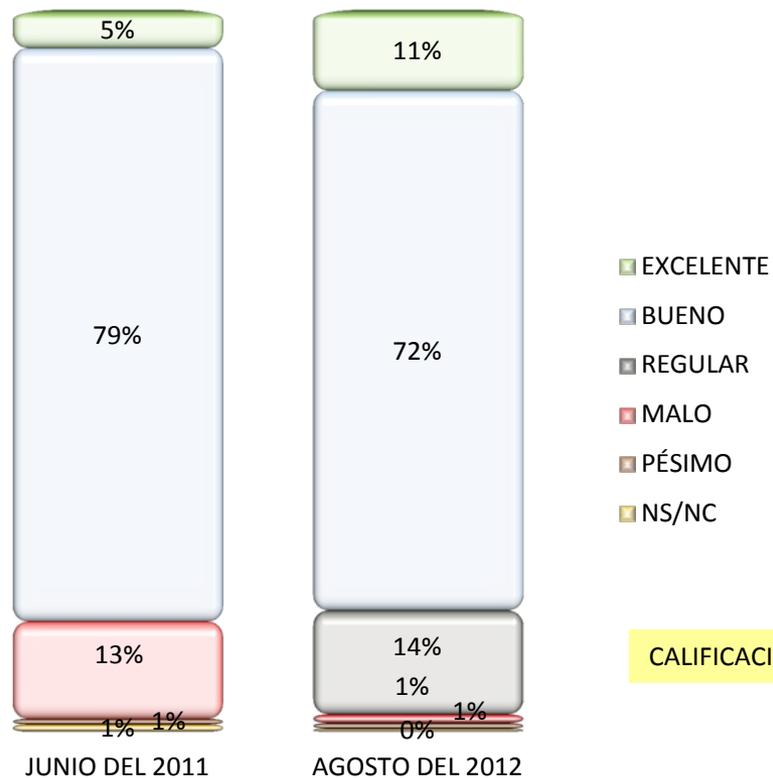
B) Conocimiento de las personas que atienden





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

C) Amabilidad de los funcionarios

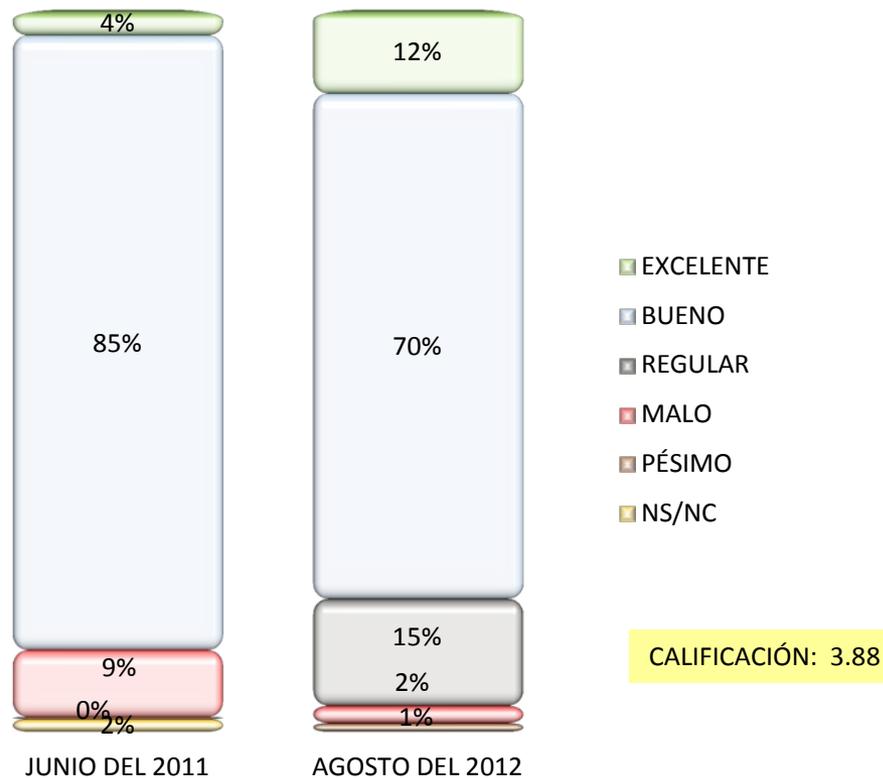


CALIFICACIÓN: 3.90



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

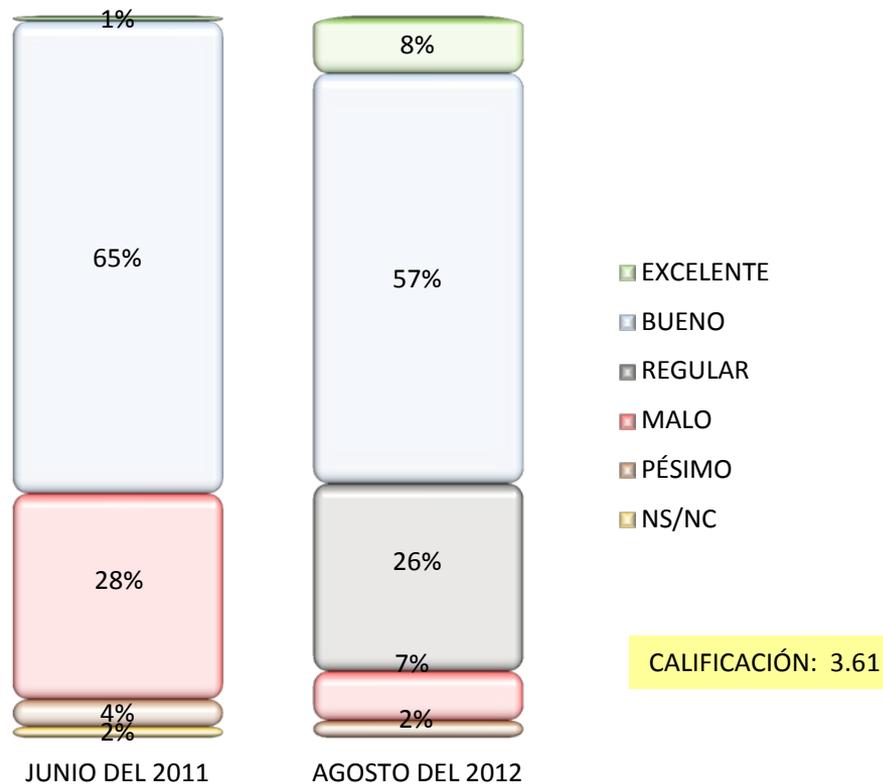
D) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

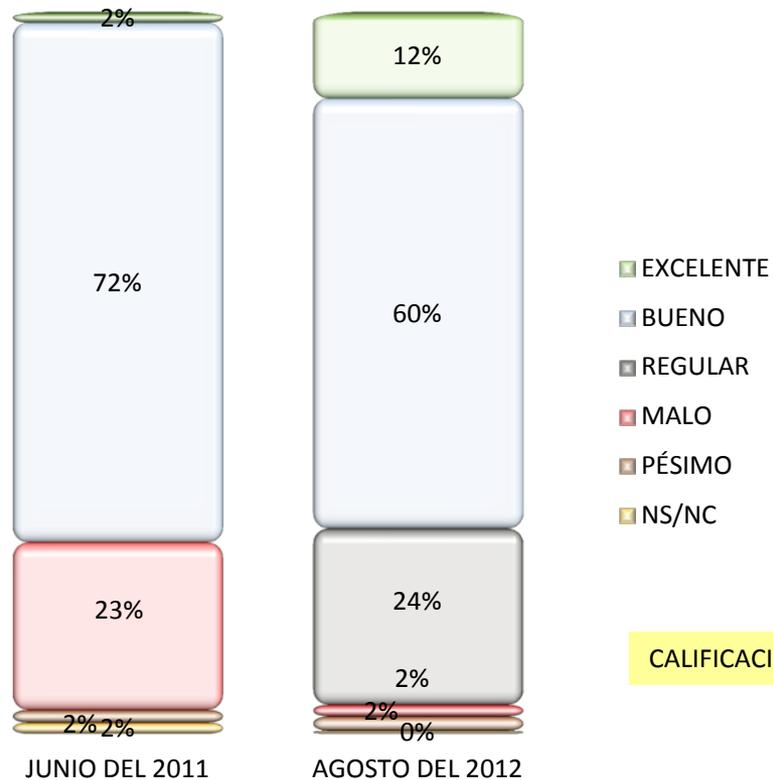
E) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

F) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites

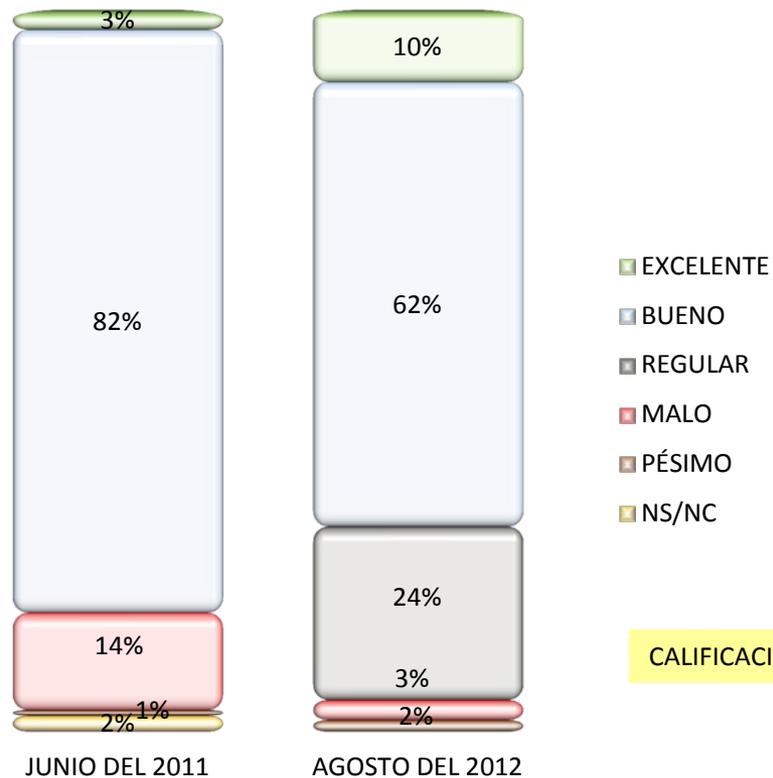


CALIFICACIÓN: 3.77



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

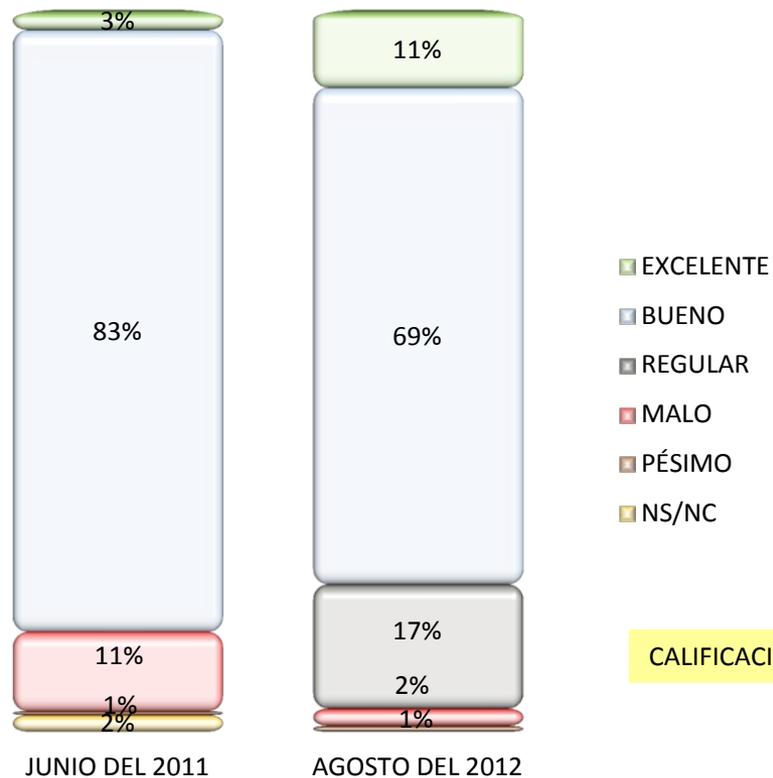
G) Organización en términos generales



CALIFICACIÓN: 3.76



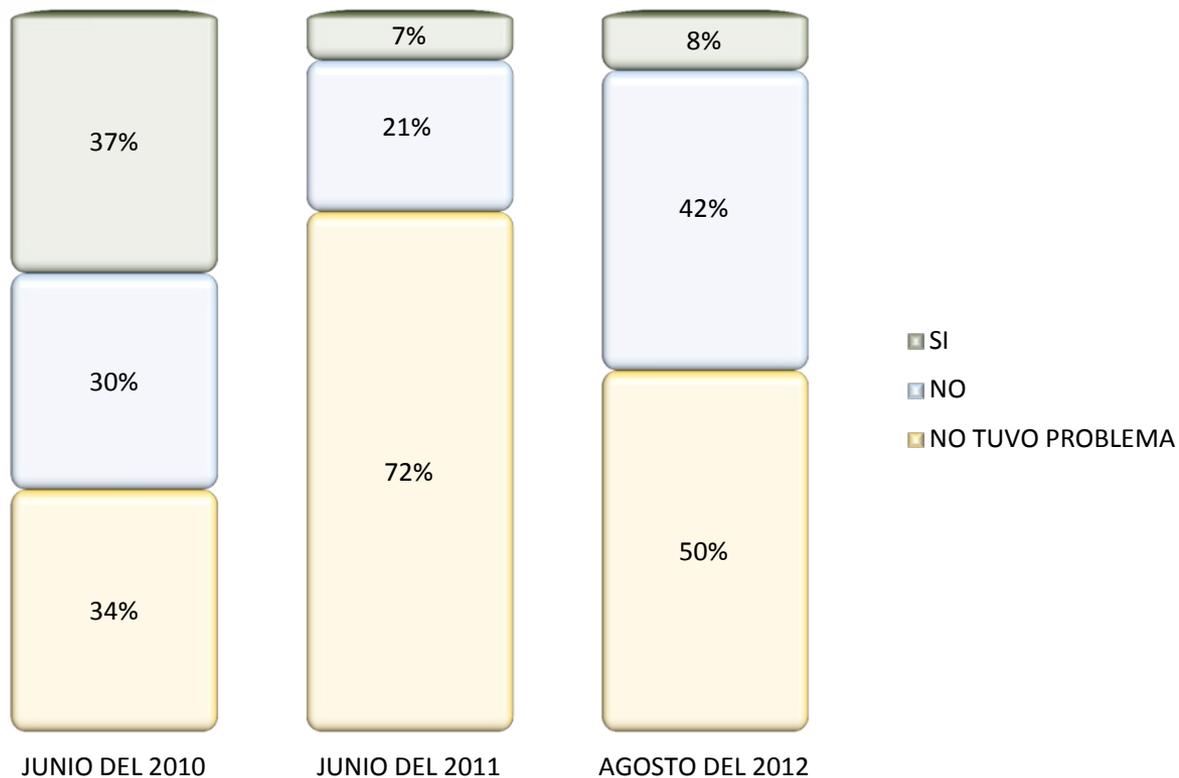
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?
H) *Requisitos simples o mínimos para trámites*



CALIFICACIÓN: 3.86

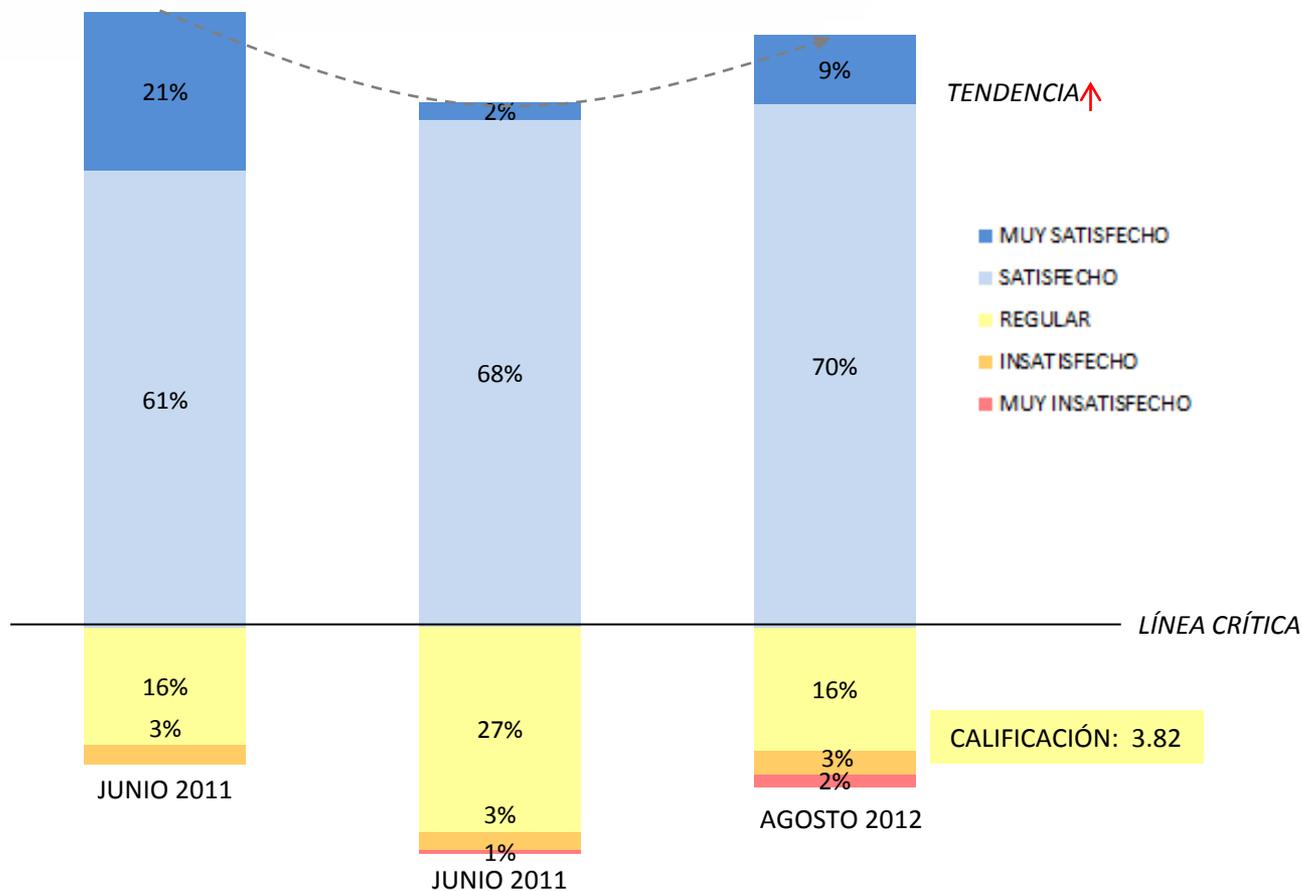


Sí tuvo problemas con la prestación del servicio o la realización del trámite, ¿se solucionó en ese momento?



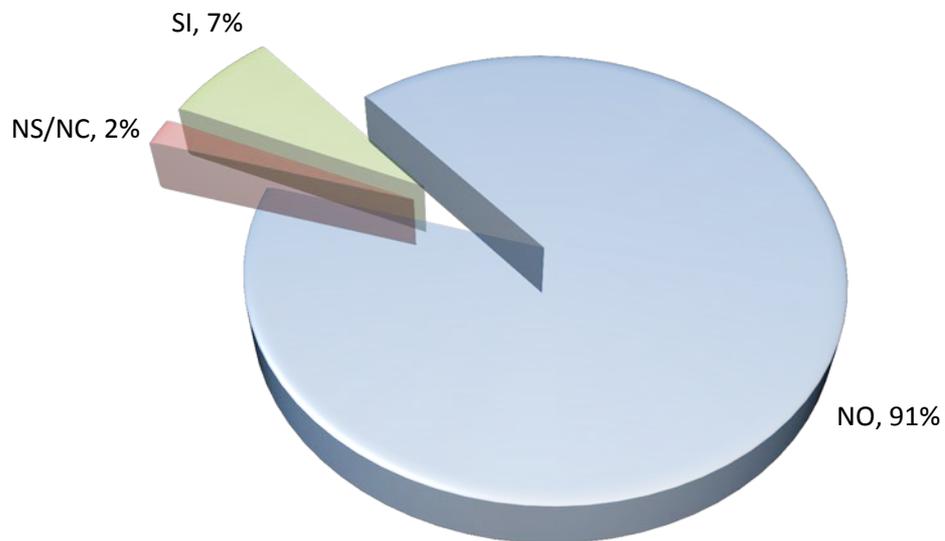


¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





En los últimos 12 meses,
¿dígame si usted ha contraído el dengue?





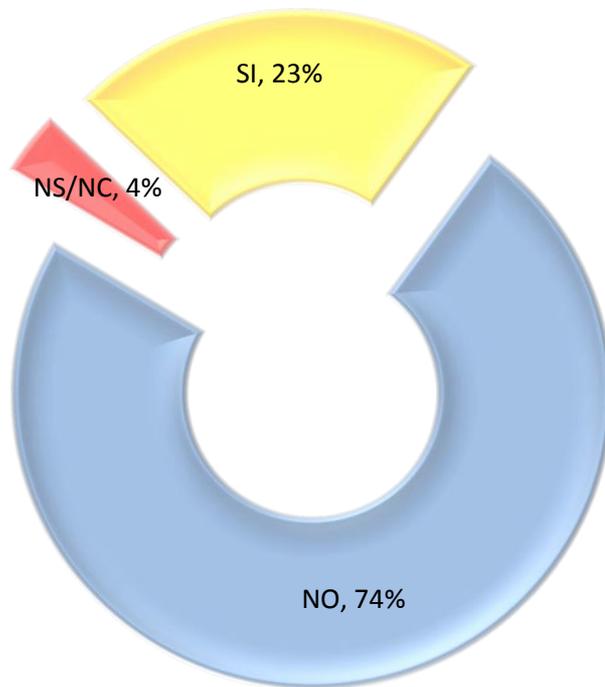
¿Qué tipo de dengue adquirió?



CLÁSICO	66.67%
HEMORRÁGICO	16.67%
NS/NC	16.67%

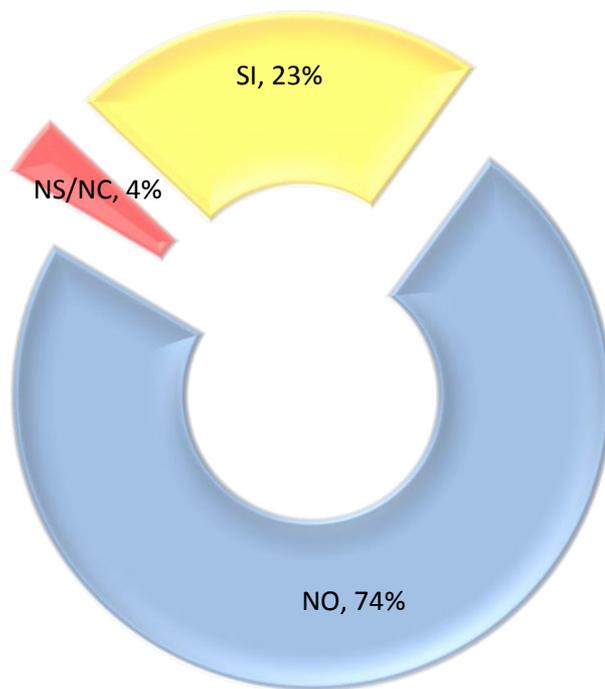


¿Sabe usted si en su barrio o colonia existen casos de Dengue?



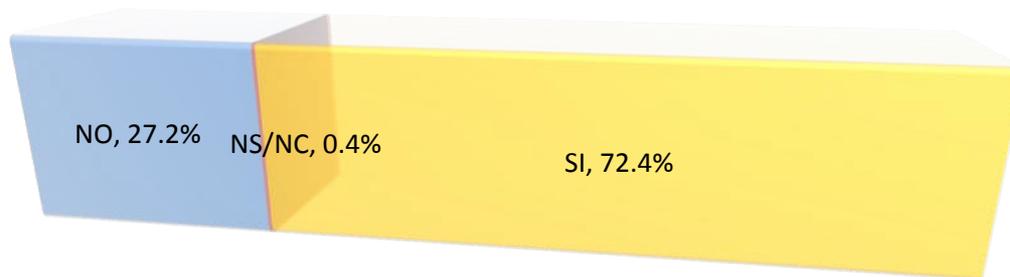


¿Sabe usted si en su barrio o colonia existen casos de Dengue?





¿Sigue tomando las medidas preventivas para evitar el dengue?

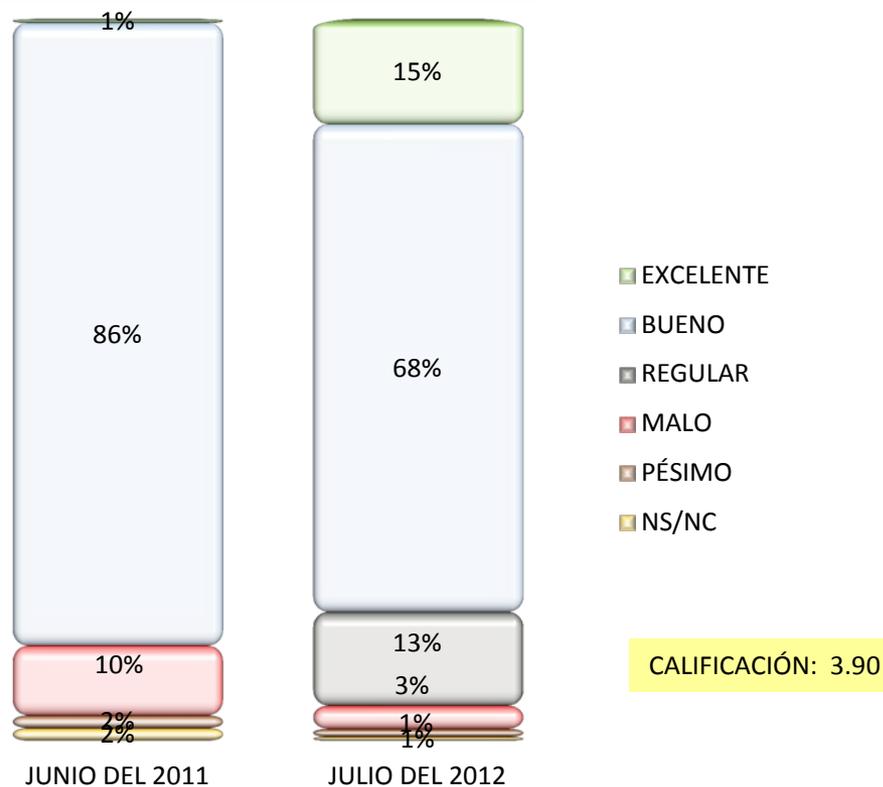




4.2.2 Evaluación Seguro Popular

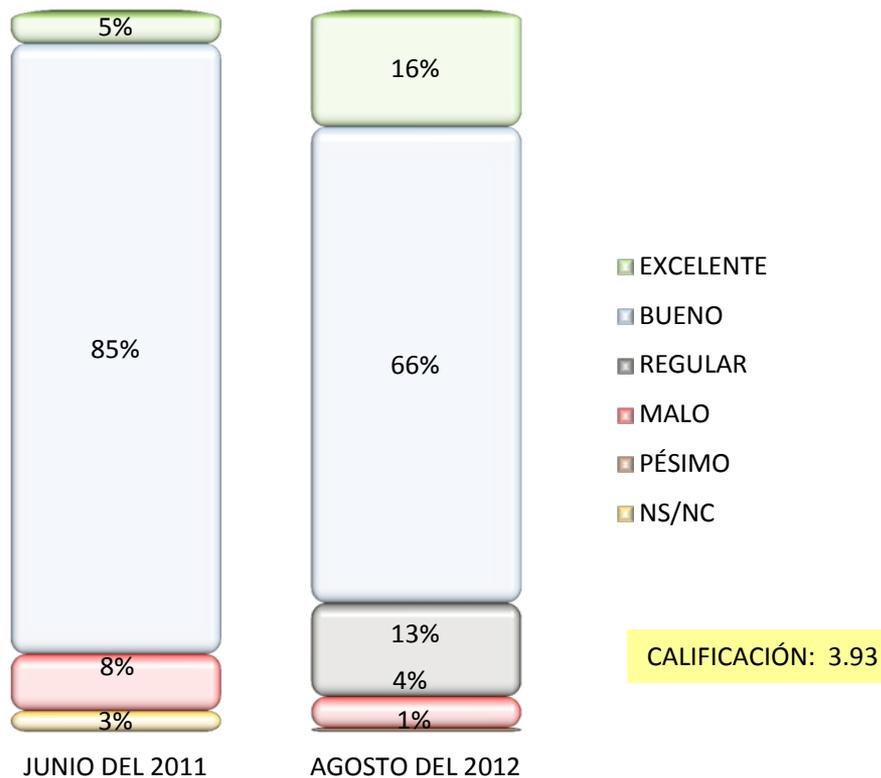


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
a) *Calidad de las instalaciones*



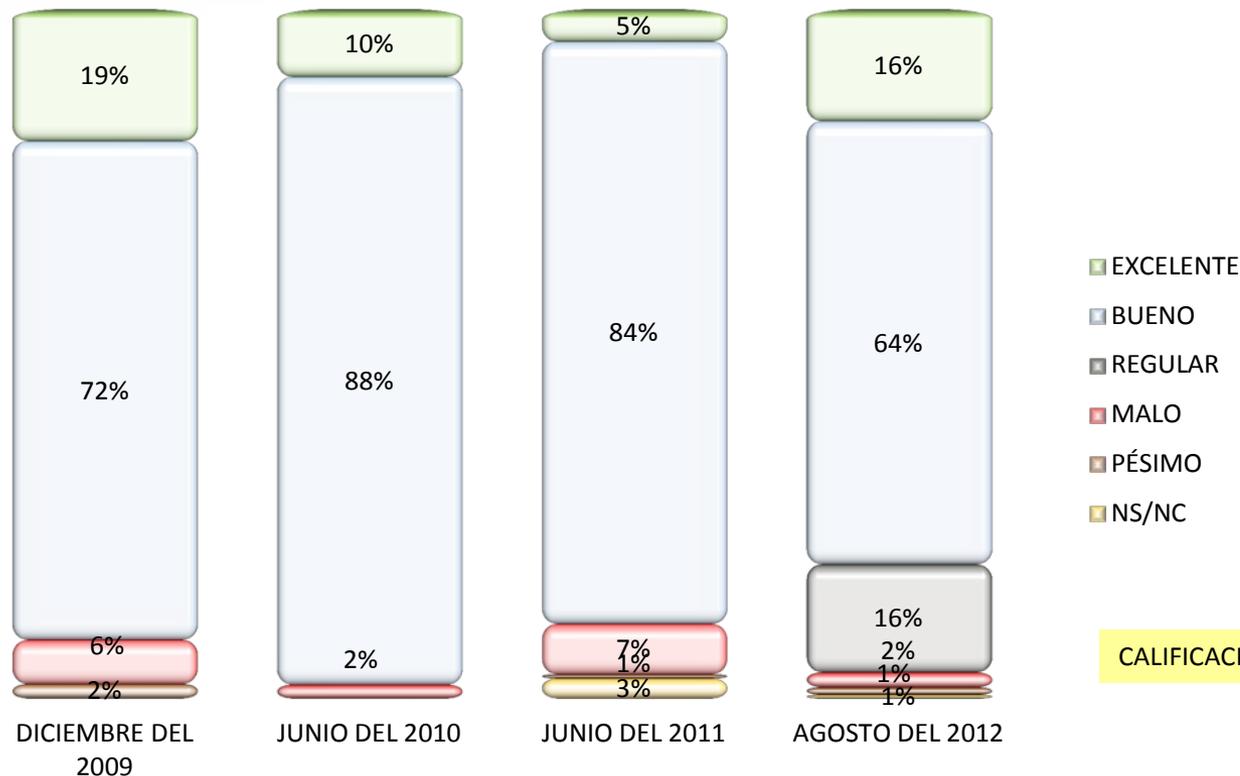


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
b) Conocimientos de las personas que atienden



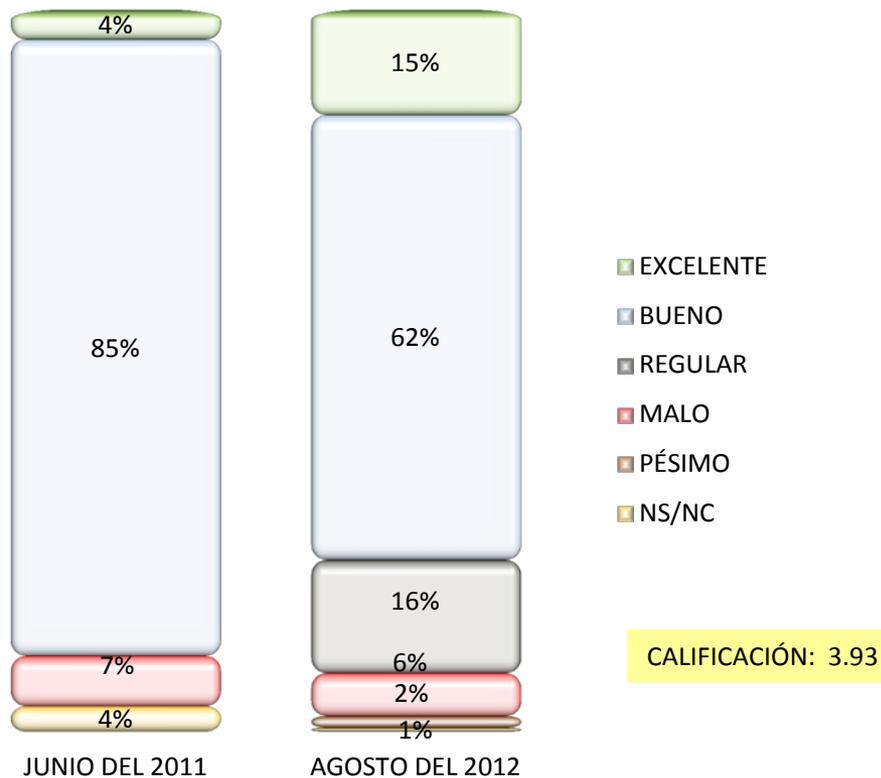


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
c) *Amabilidad de los funcionarios*



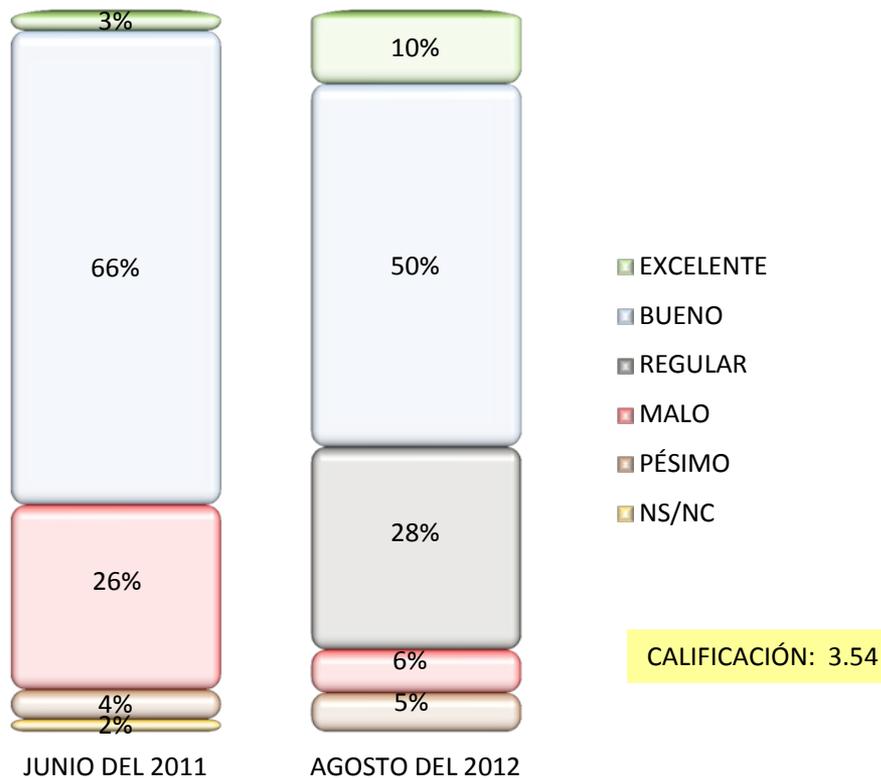


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
d) *Claridad en la explicación de los trámites a realizar*



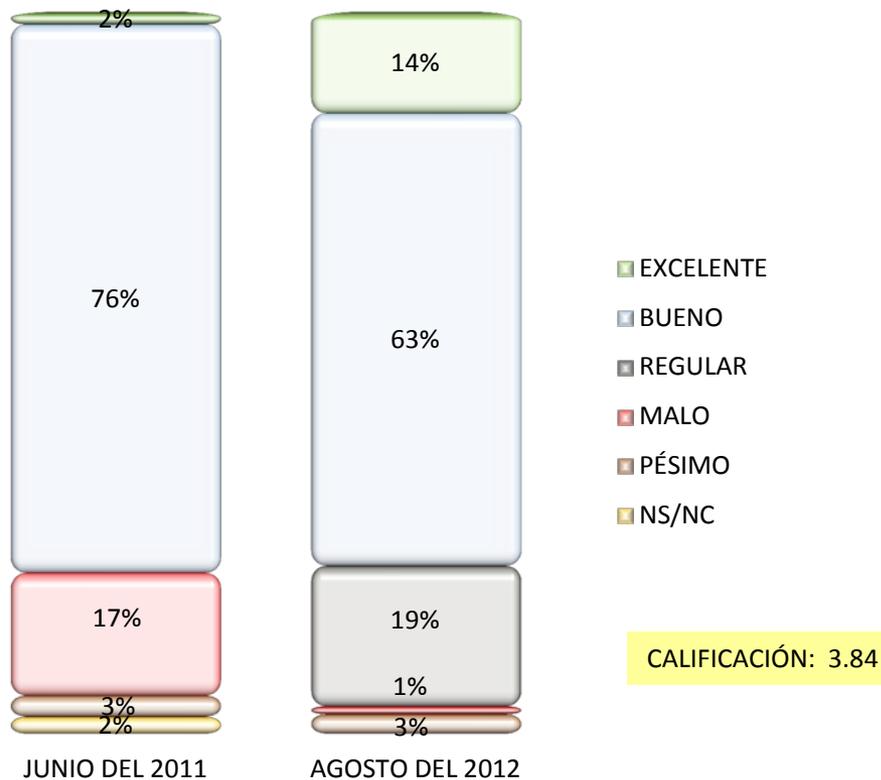


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
e) *Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados*



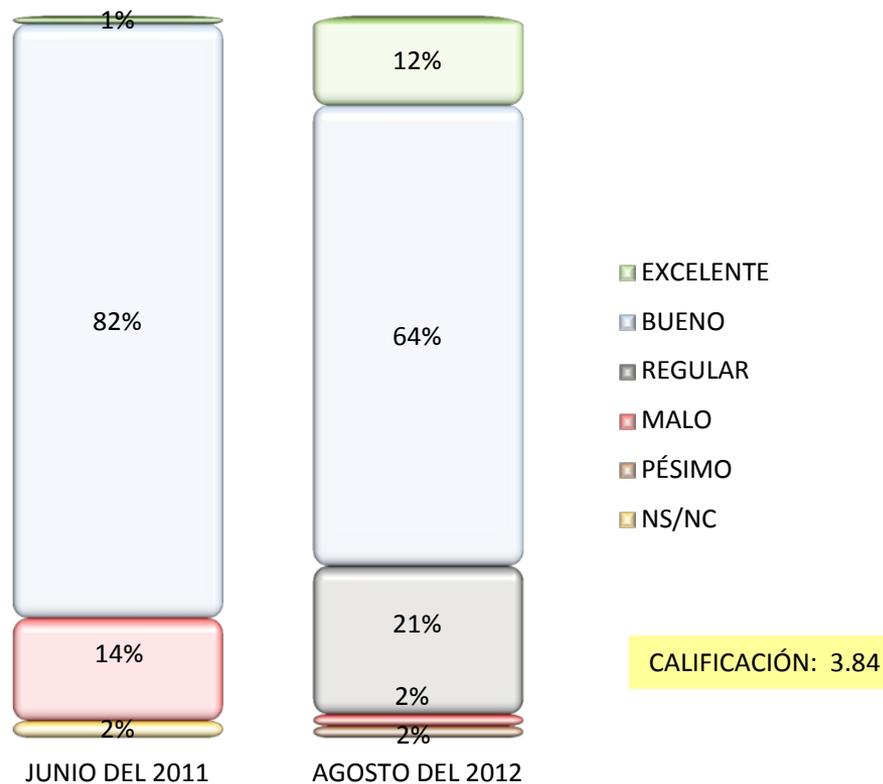


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
f) *Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites*



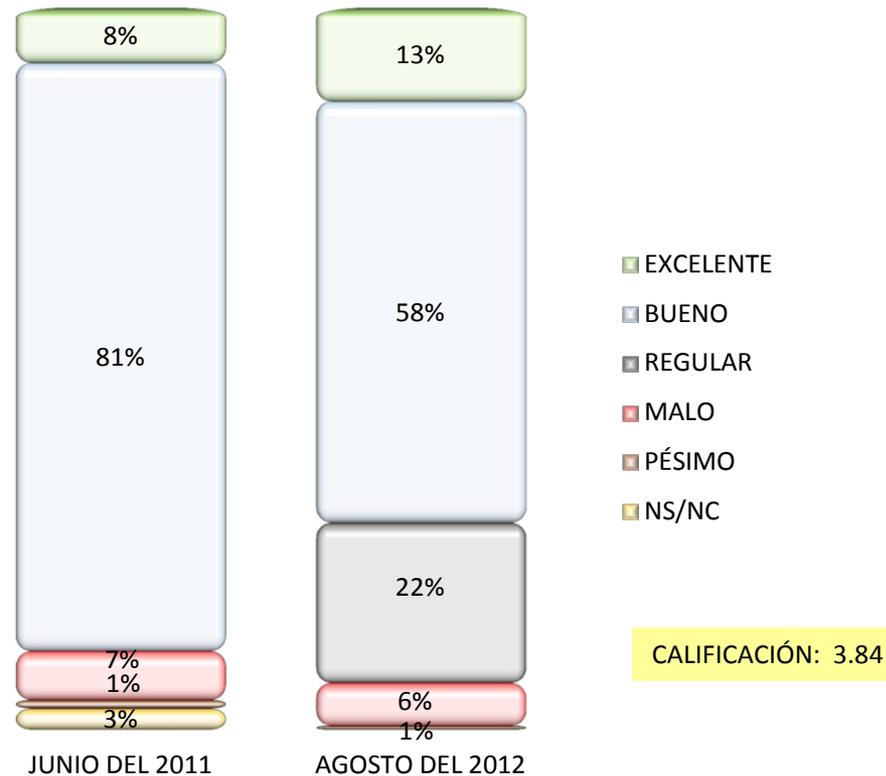


Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
g) Organización en términos generales





Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalúe los siguientes aspectos:
h) *Requisitos simples o mínimos para trámites*



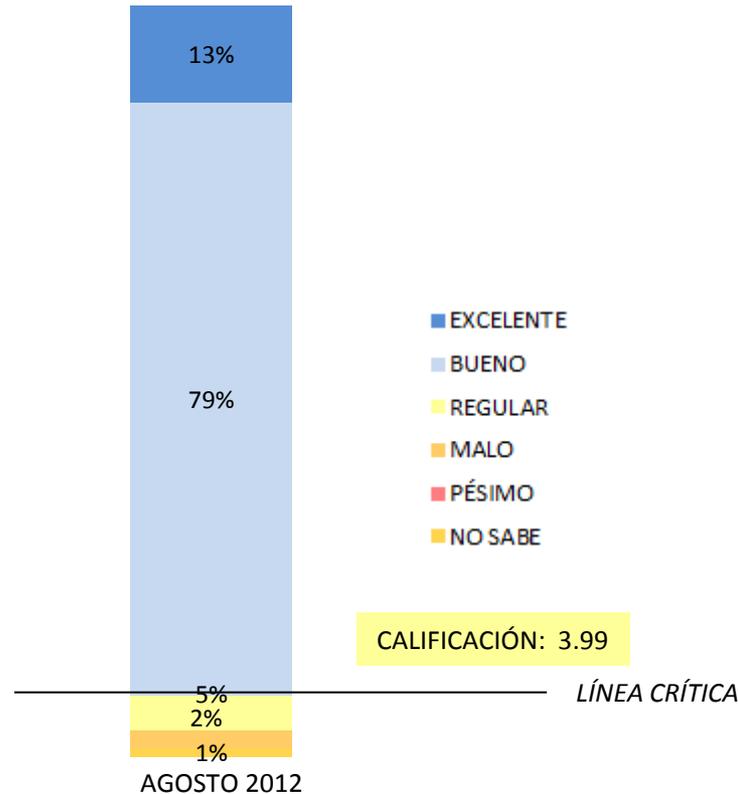


4.2.3 Evaluación Centro Estatal de laboratorios (CEESLAB)



Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

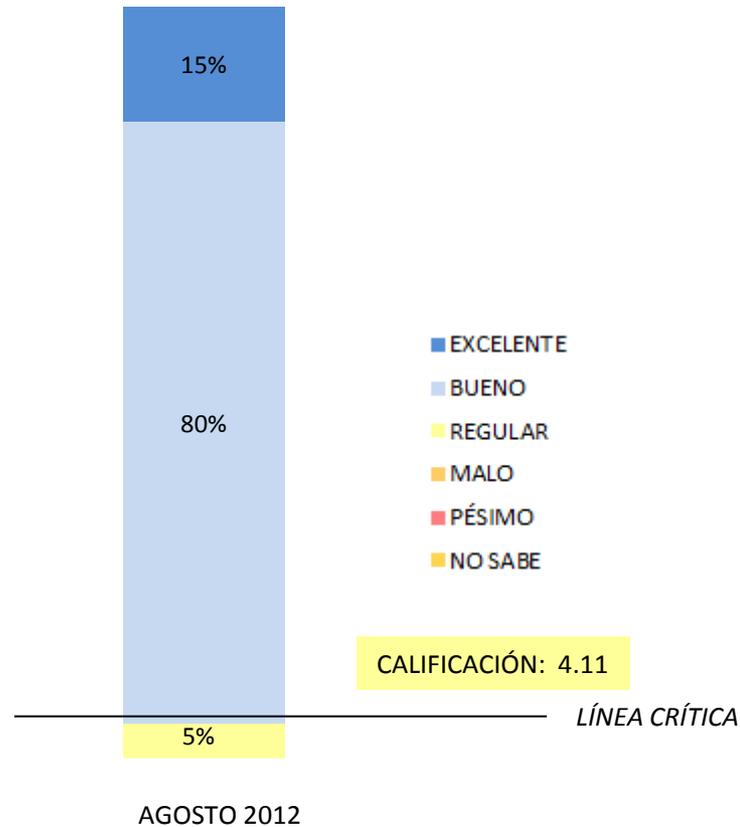
a) *Calidad de las instalaciones*





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

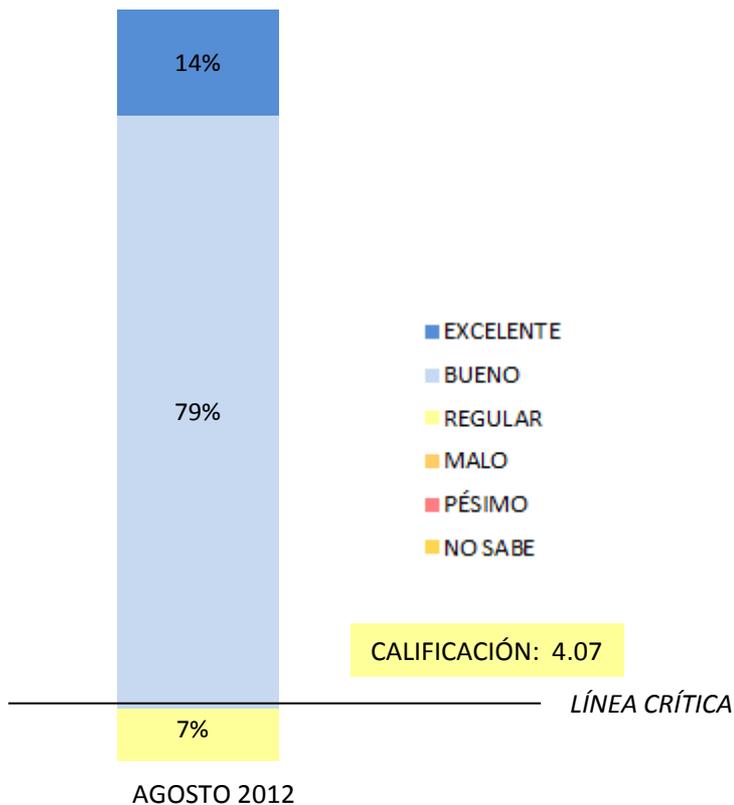
b) Conocimientos de las personas que atienden





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

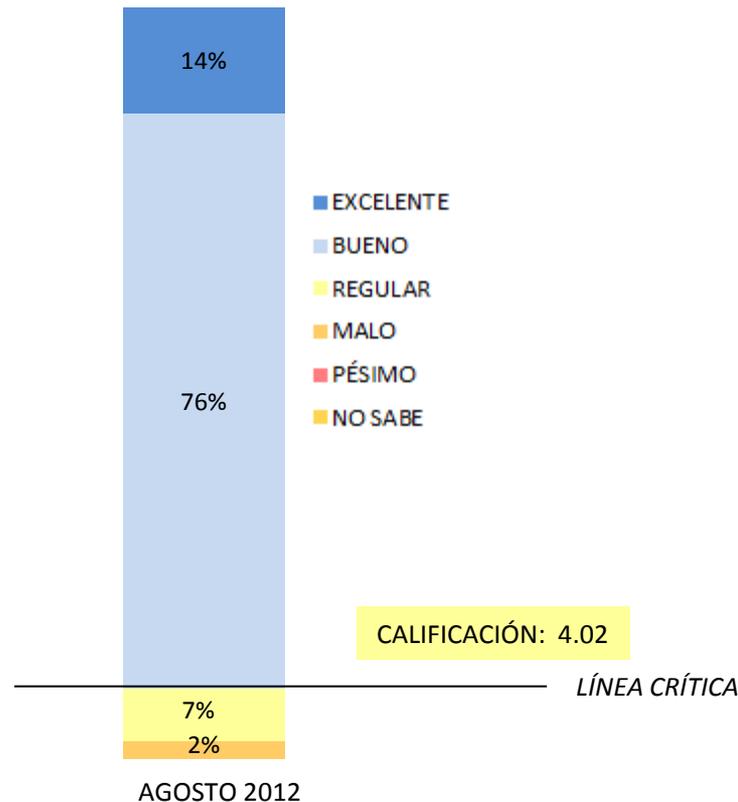
c) Amabilidad de los funcionarios





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

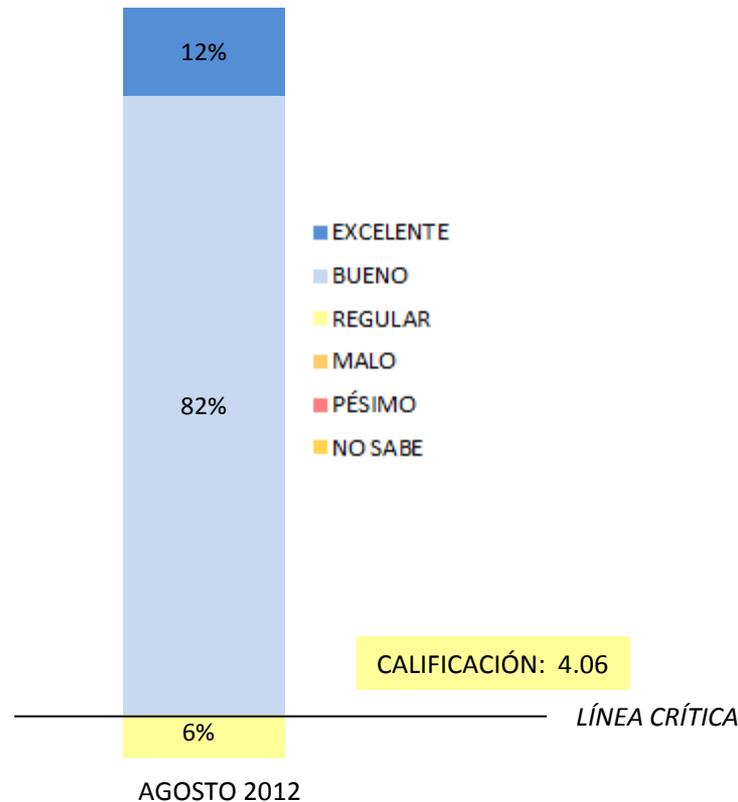
d) *Información clara y concisa sobre las condiciones en que se debe remitir la muestra para el ensayo*





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

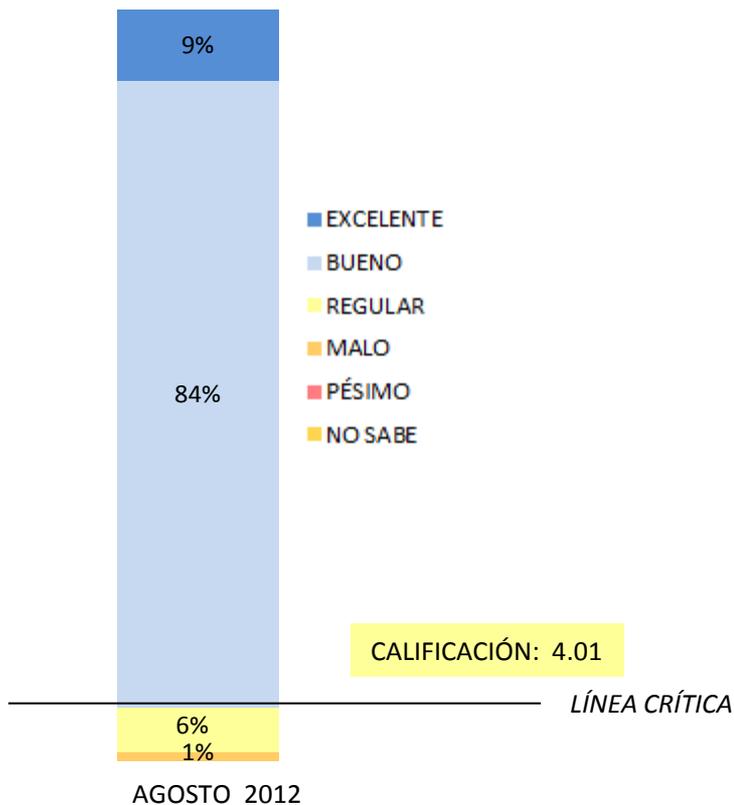
e) *Tiempo de espera para ser atendido al momento de entregar sus muestras o recoger resultados*





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

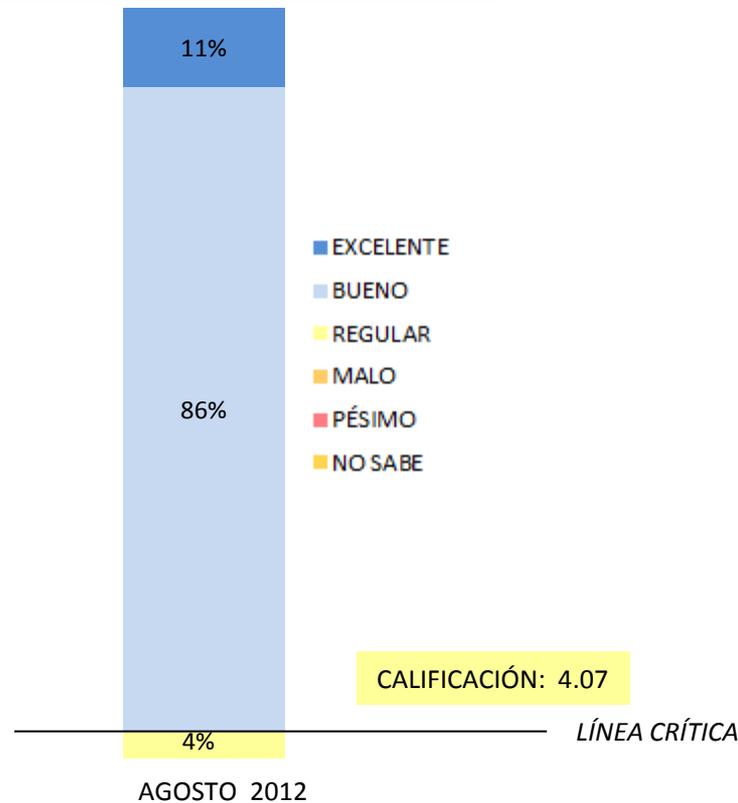
f) Tiempo de entrega de los resultados de ensayo solicitados





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

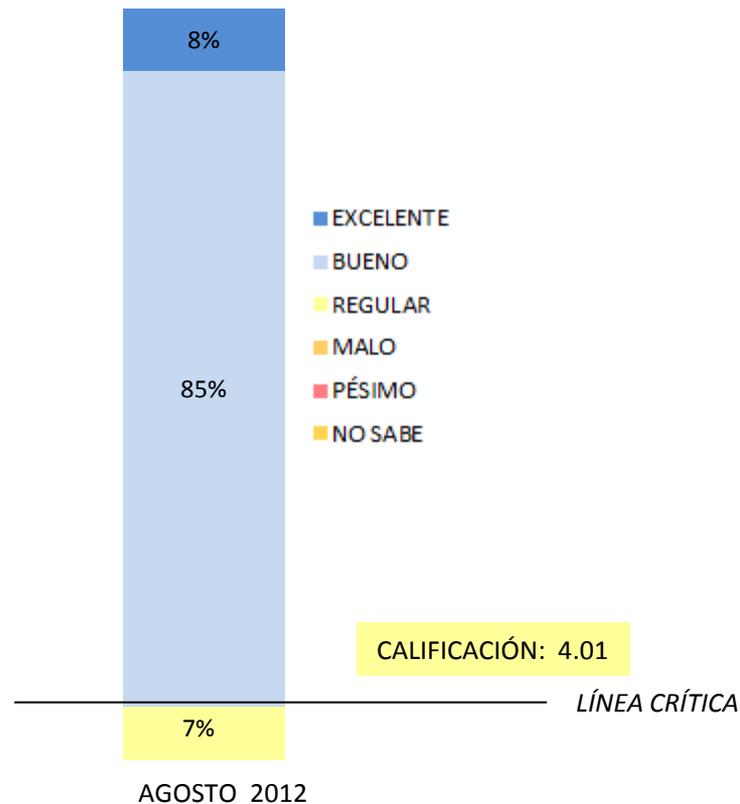
g) Organización en términos generales





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

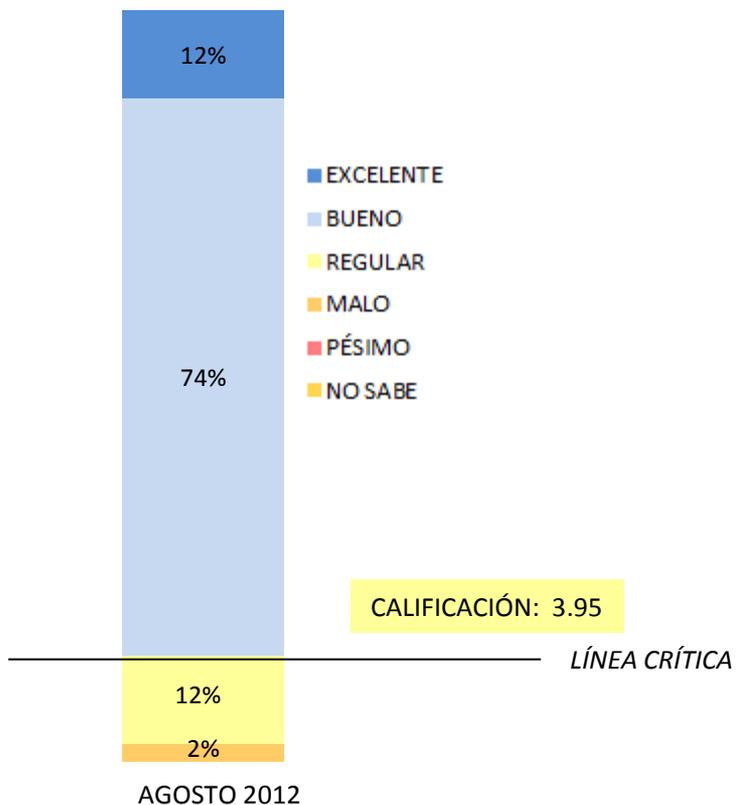
h) Requisitos simples o mínimos para trámites





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

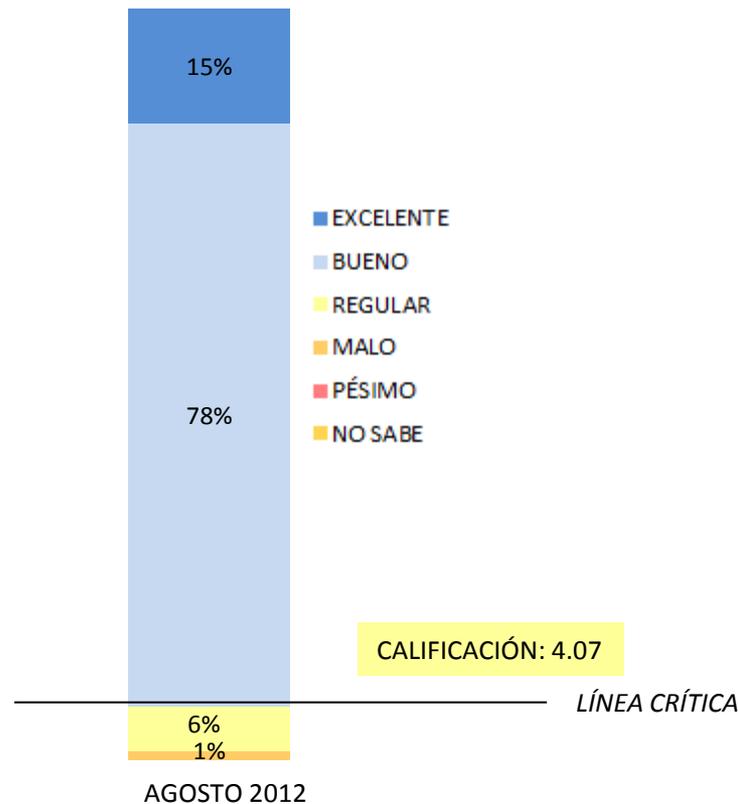
i) Información sobre el tiempo que se llevará entregar sus resultados





Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

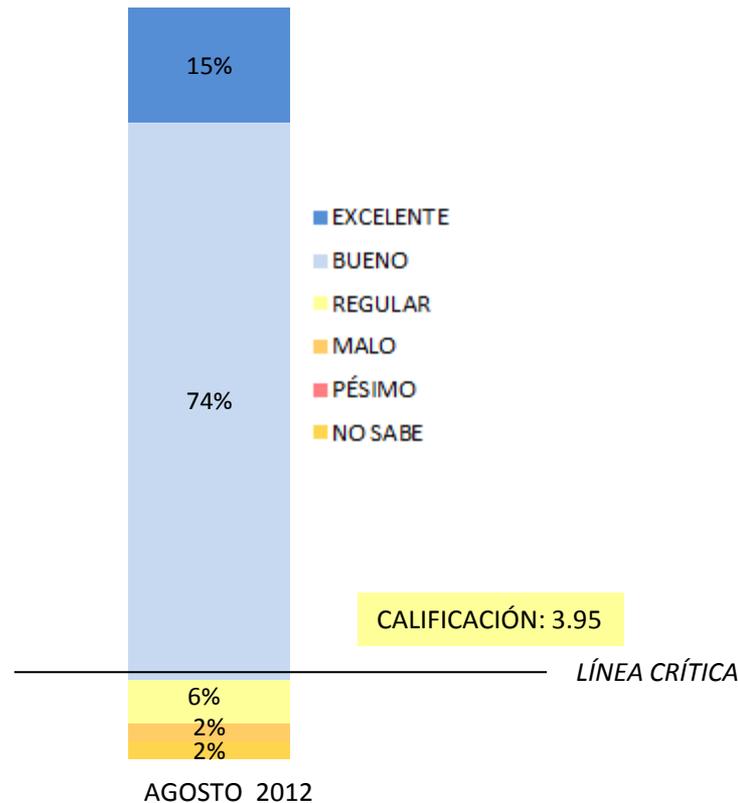
j) Confiabilidad y calidad de los resultados de ensayo





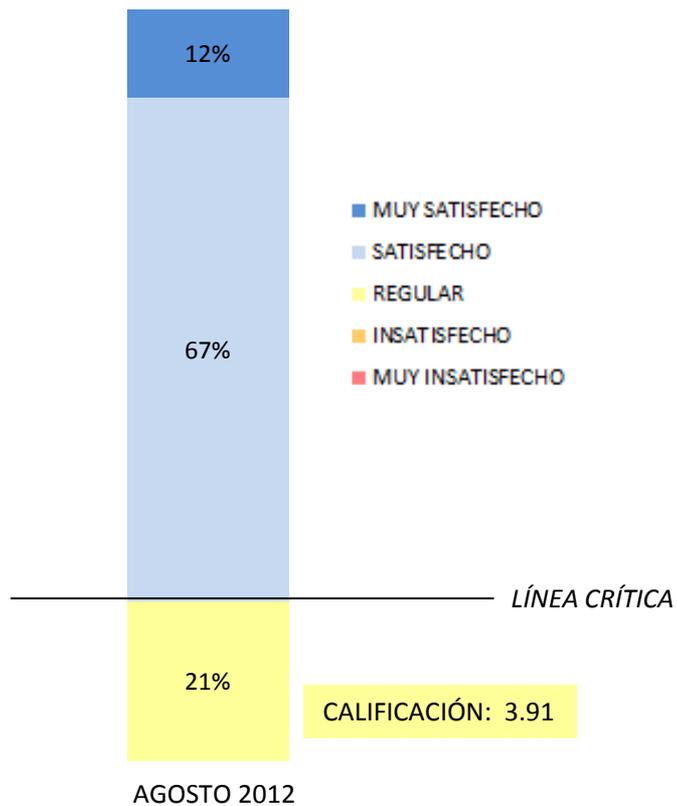
Considerando la última vez que asistió al Centro Estatal de Laboratorios, evalúe los siguientes aspectos:

k) Ensayos de laboratorio con carácter de urgencia epidemiológica y/o sanitaria





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





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

Imagen del servidor público, calif. 3.99

Calidad de las instalaciones, calif. 3.98

Conocimiento de las personas que atienden, calif. 3.98

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Tiempo de espera de los trámites a realizar, calif. 3.61

Organización en términos generales, calif. 3.76

Agilidad y rapidez para la realización de los trámites, calif. 3.77



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



89.6%



10.4%

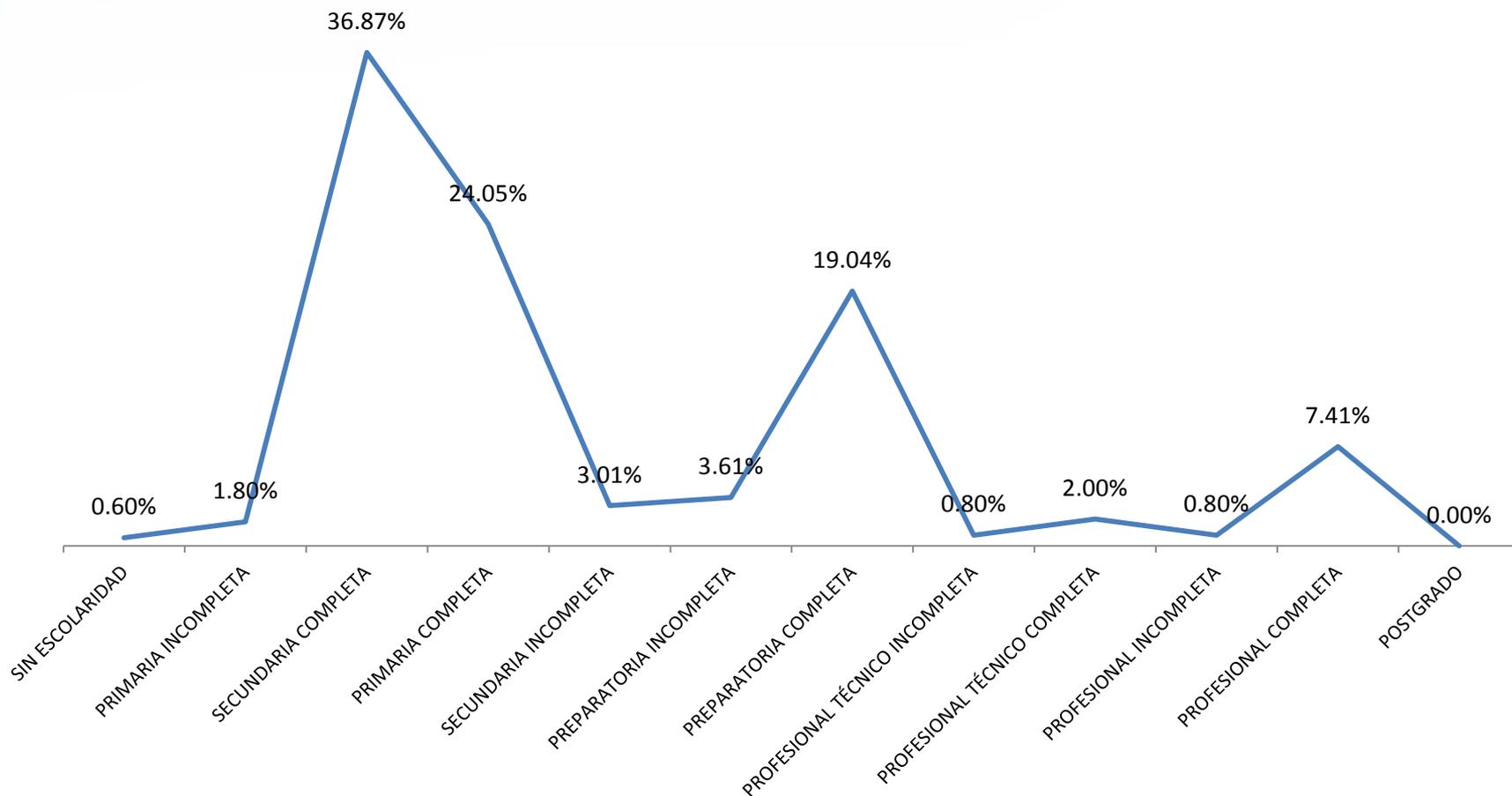
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	26.8%
26 A 35 AÑOS	50.6%
36 A 45 AÑOS	16.6%
46 A 55 AÑOS	3.6%
56 O MÁS AÑOS	2.4%



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 Salud





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Salud

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

La Secretaría de Salud obtuvo como calificación global un 3.66 en el 2012. Es importante señalar que esta calificación es ligeramente superior al 3.63 observado en el 2011. Realmente no existen variaciones significativas en la calificación hacia esta dependencia desde que se inició a medir la satisfacción del usuario en el 2009. Las cifras obtenidas sugieren que existe poca variación sobre cómo se perciben los servicios de esta dependencia.

Conclusión 2.- Satisfacción con el servicio que brinda la Secretaría de Salud

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

Por otro lado, la satisfacción con el servicio que brinda la Secretaría de Salud registró una calificación de 3.80. Esta cifra es mayor que el 3.64 obtenido en el 2011. Al igual que la calificación global, este indicador no muestra grandes variaciones en las mediciones anteriores, con lo que se concluye que los usuarios de esta dependencia han modificado muy poco su opinión de la calidad de servicio que les proporciona esta Secretaría.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejora en la Secretaría de Salud

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 2% considera que los servicios han empeorado. En el 2011 el porcentaje de usuarios recurrentes que observó una mejoría fue de un 53%.

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) Imagen de servidor público con una calificación de 3.99, 2) Calidad de las instalaciones de CEESLAB la Secretaría con 3.99 y 3) Conocimiento de las personas que atienden con 3.98. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) Tiempo de espera de los trámites a realizar con 3.61 de calificación, 2) Organización en términos generales con 3.76 y 3) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites con 3.77.



Resumen de Hallazgos

