



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Turismo
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 Turismo	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	21
4.2.1 Evaluación turismo social	22
4.2.2 Evaluación módulos de información turística	31
4.3 Análisis General de Resultados	38
5. Datos generales y sociodemográficos	40
6. Conclusiones y hallazgos	45



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 Turismo, 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 Turismo, 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 Turismo 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 Turismo del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficina Central de la SETUJAL: Acceso calle Paseo Degollado 105,Guadalajara A las afueras del Instituto Cultural Cabañas ,Guadalajara
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	31 de Julio al 17 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	113 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 +/- 9.21%



Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría De Turismo	Turismo Social	34	A las afueras del Instituto Cultural Cabañas ,Guadalajara
	Módulos de Información Turística	79	Oficina Central de la SETUIAL: Acceso Calle Paseo Degollado 105, 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 Turismo



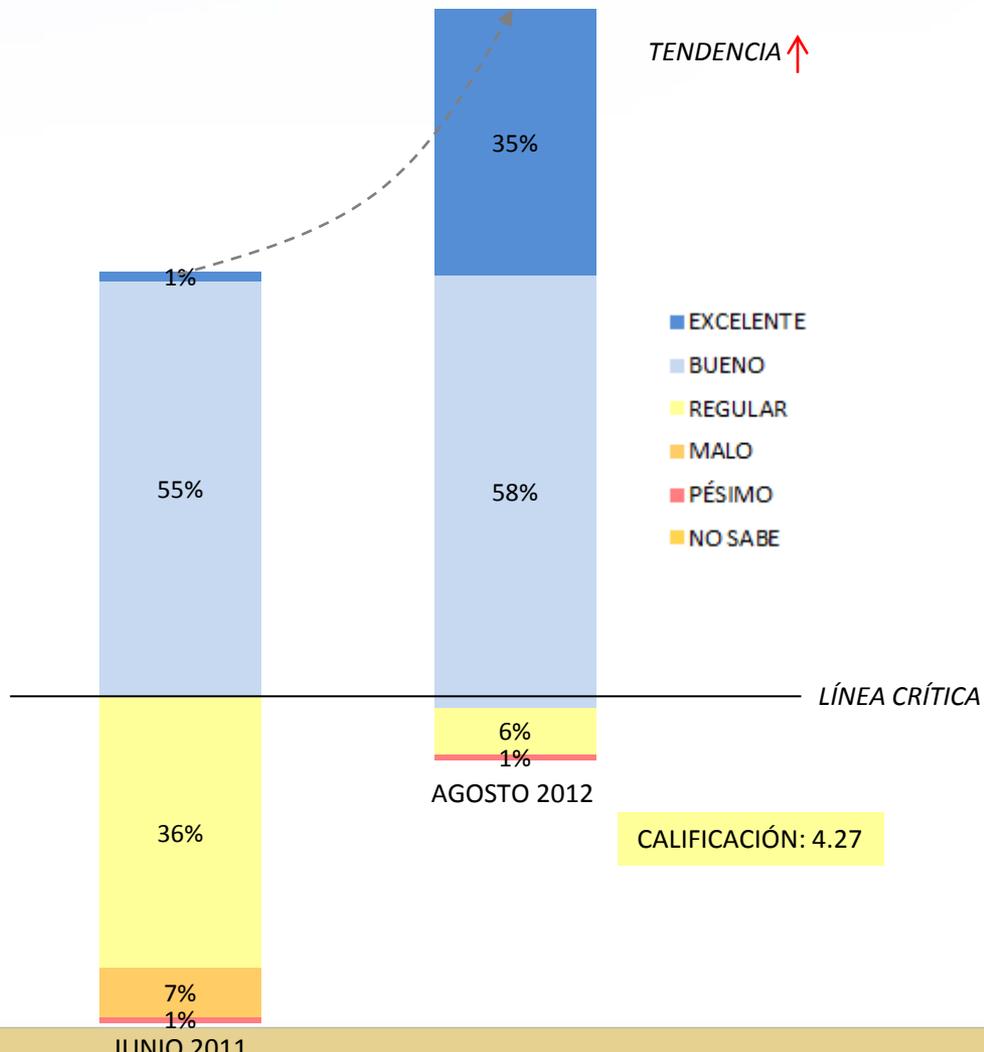


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





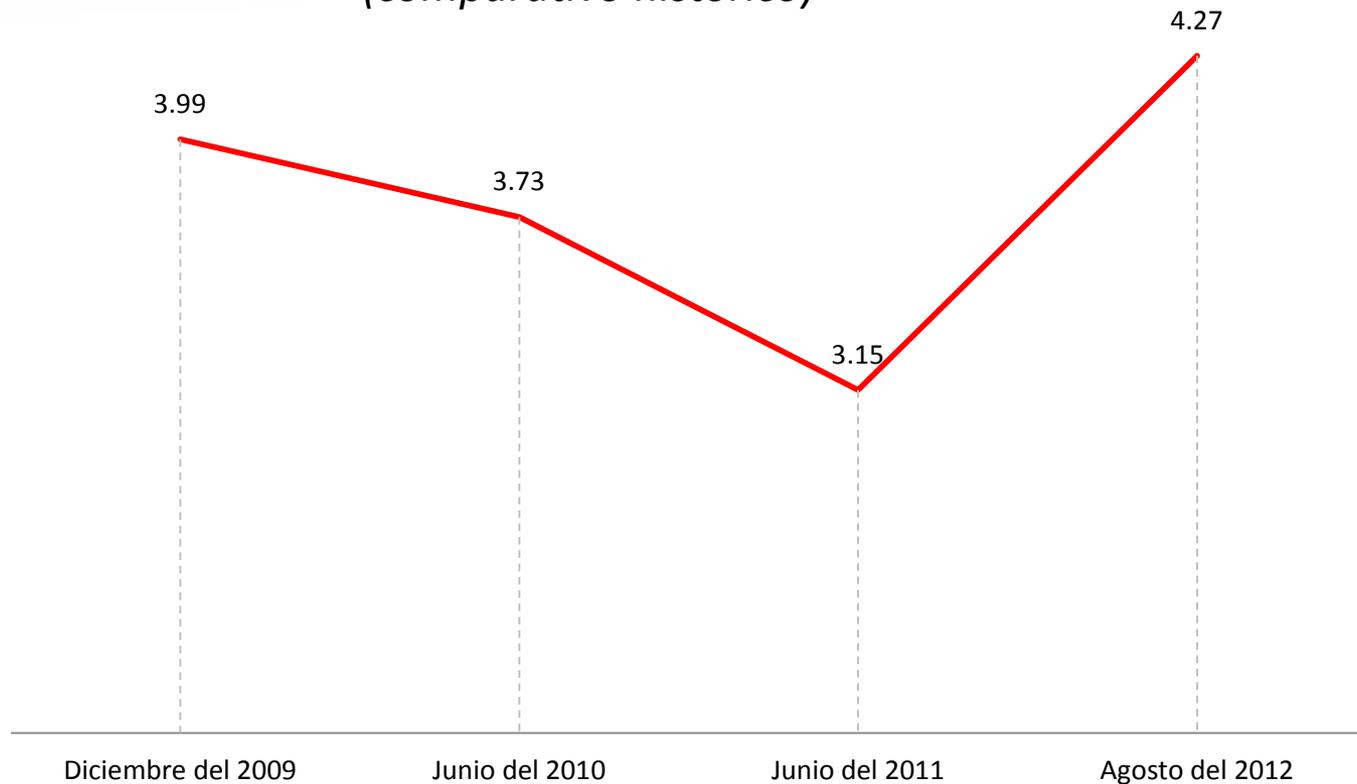
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco?





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

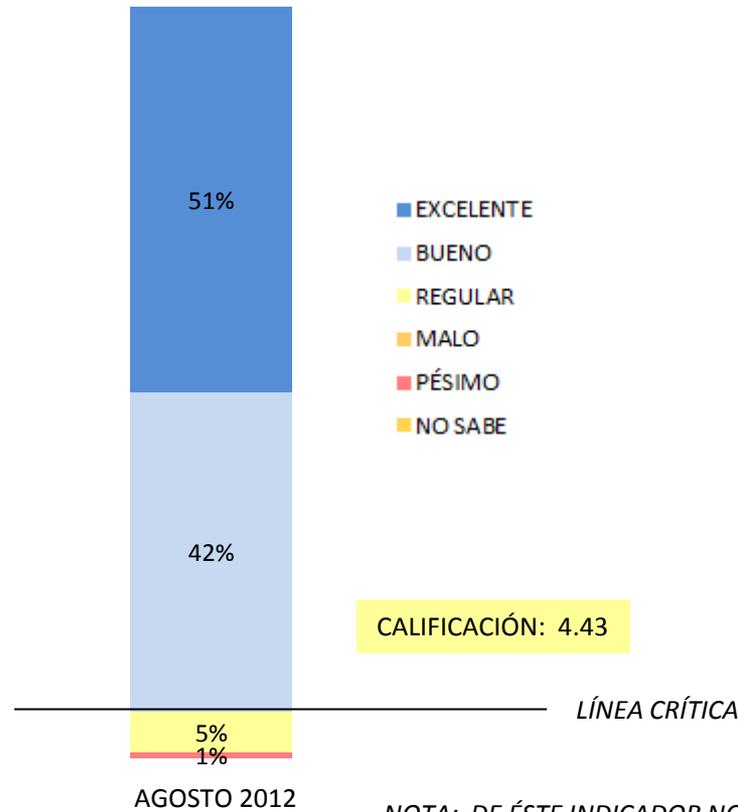
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

A) *La imagen del servidor público*

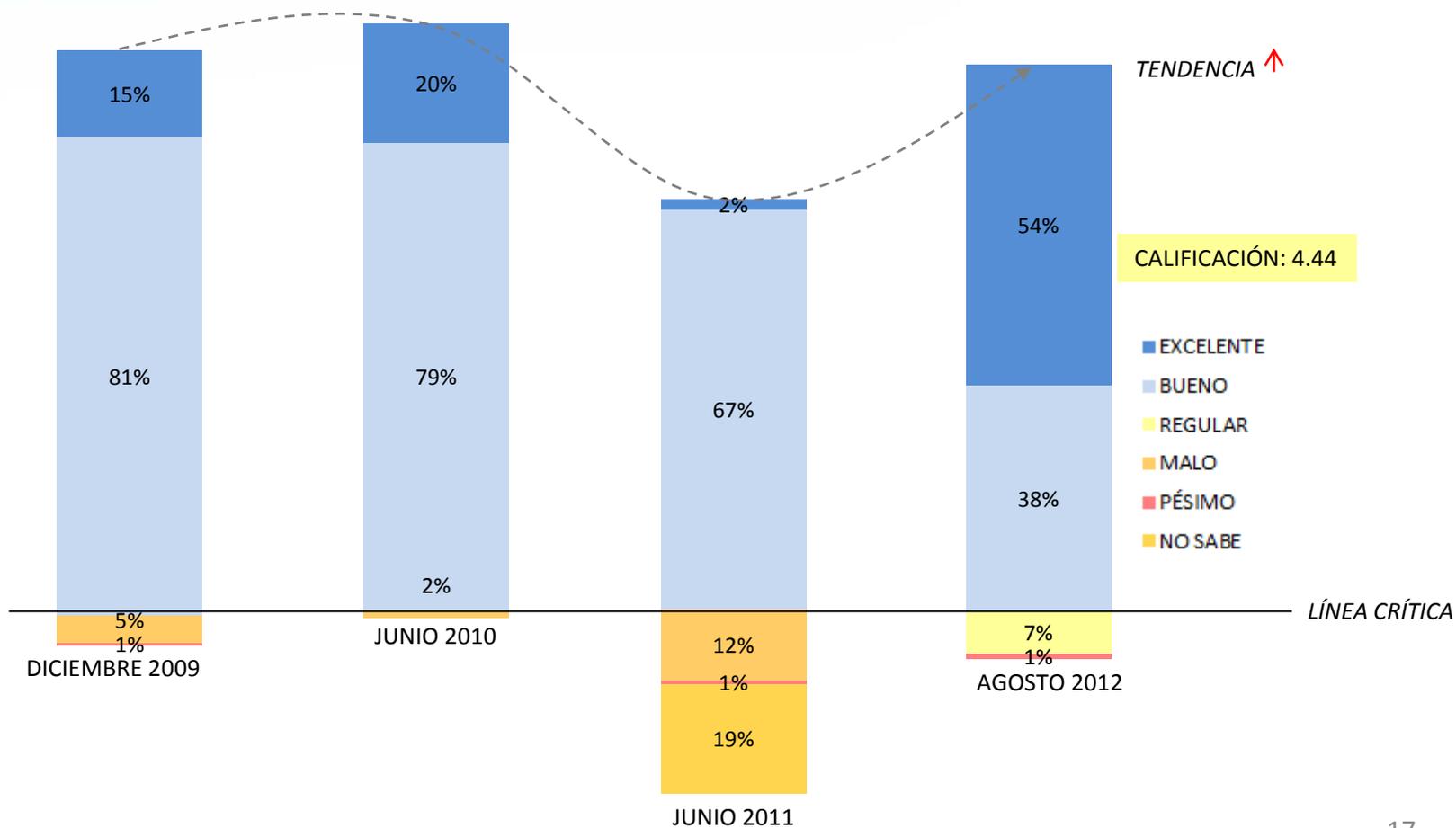


NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

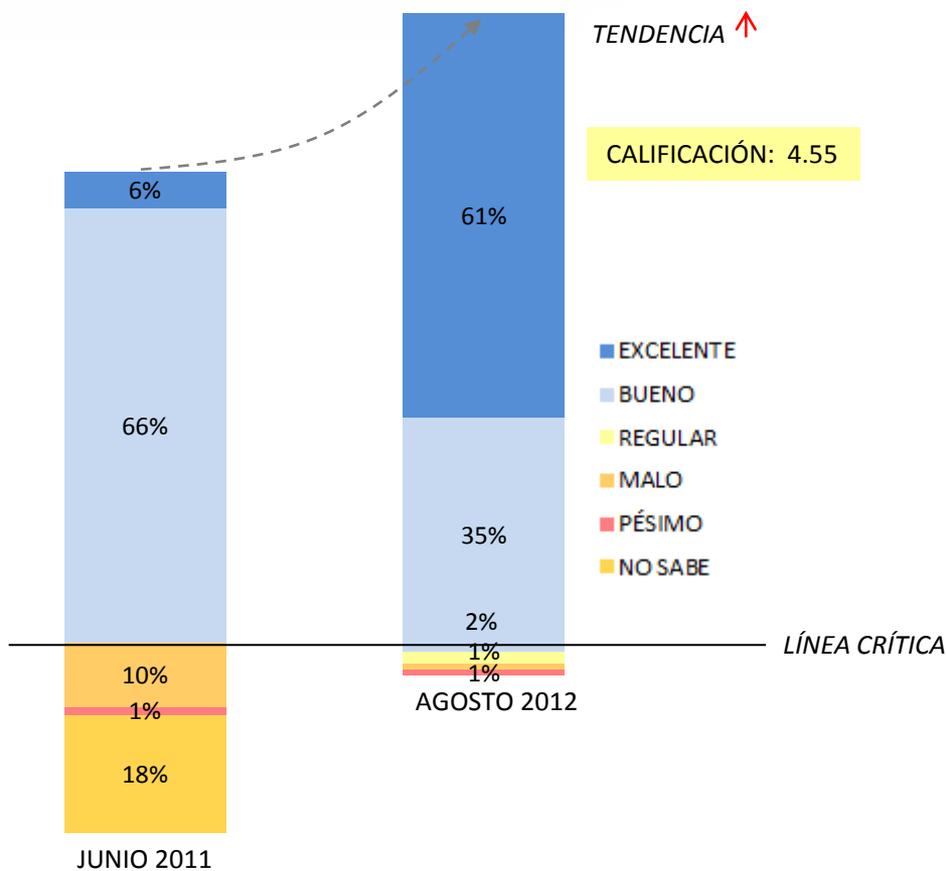
B) Calidad de los servicios / programas





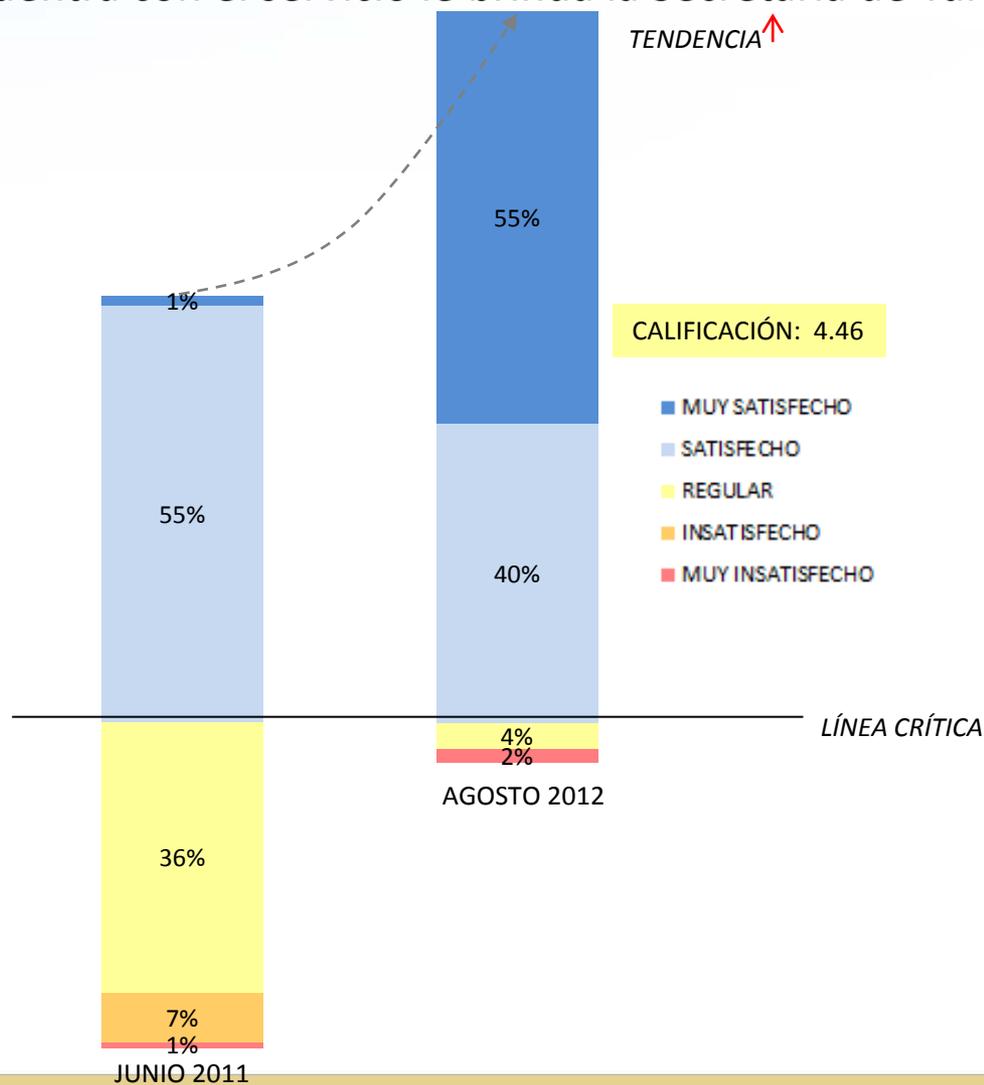
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

C) Amabilidad y trato del personal





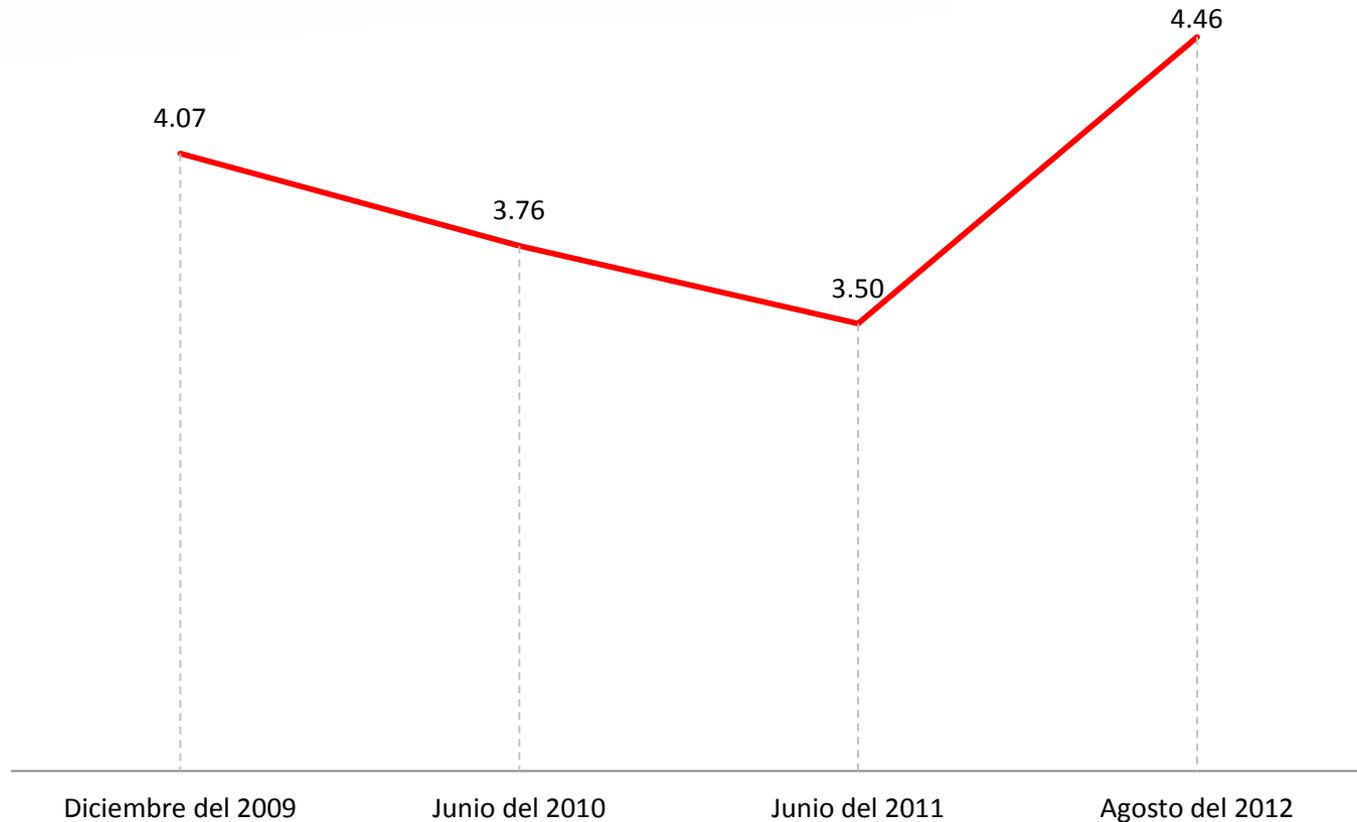
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio le brinda la Secretaría de Turismo del Estado de Jalisco?





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

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación de servicios

4.2.1 Turismo Social

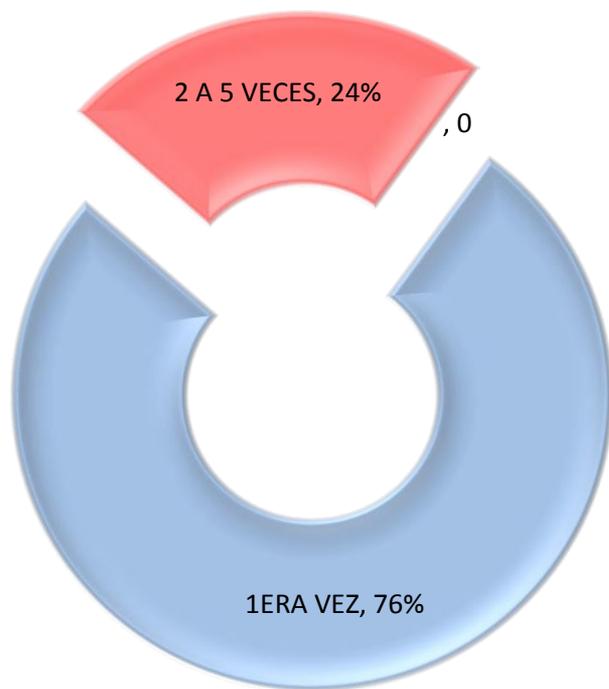
4.2.3 Evaluación módulos de información turística



4.2.1 Evaluación Turismo Social

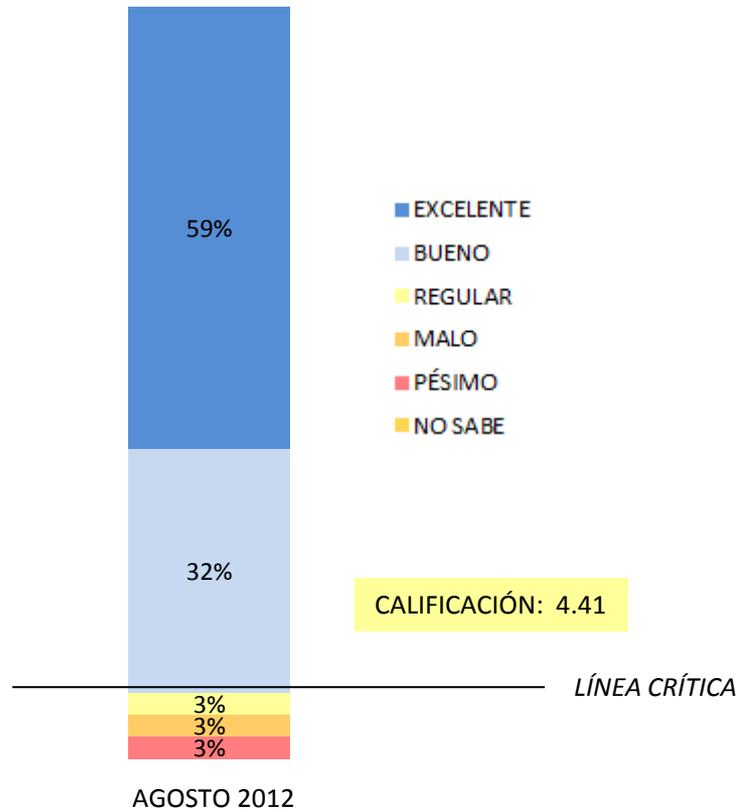


¿Cuántas veces ha utilizado este servicio?



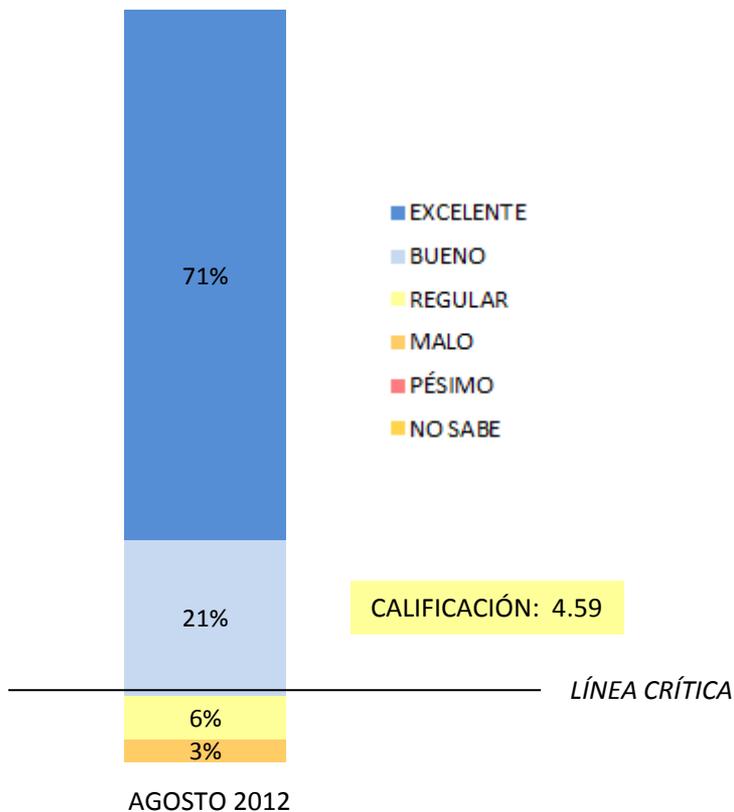


¿La atención brindada por el personal de la SETUJAL para concertar el recorrido fue...?



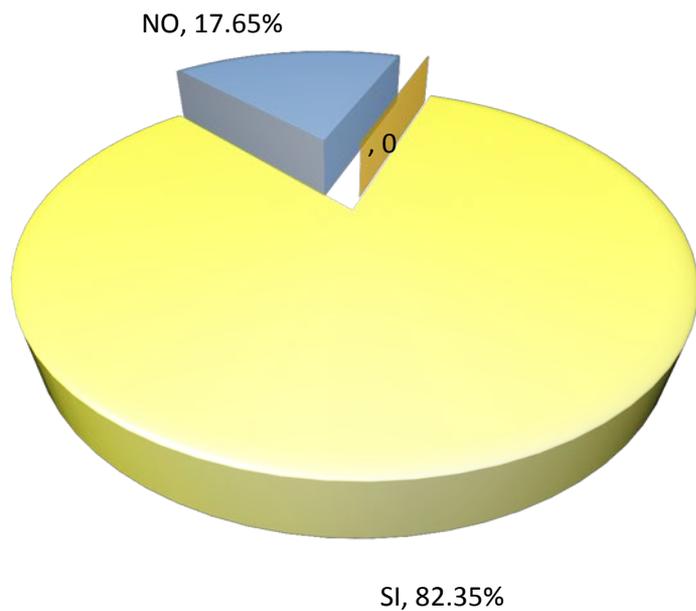


¿Cómo fue la respuesta de la dependencia respecto a sus expectativas y necesidades de servicio?



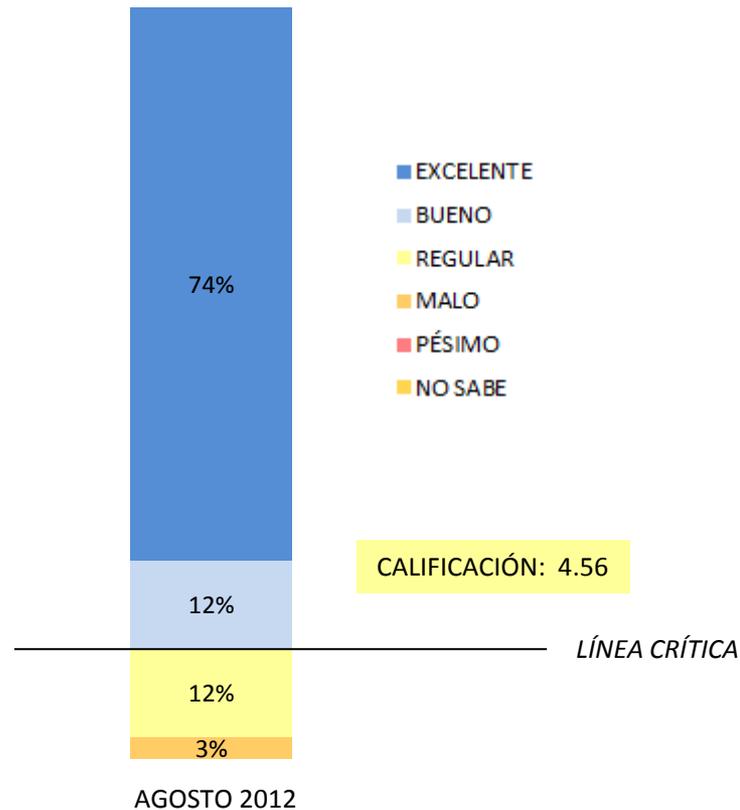


El día y la hora convenidos, ¿el personal de turismo social fue puntual y cortés al iniciar su recorrido?





Durante el recorrido ¿el desempeño del personal de turismo social que condujo al grupo fue...?



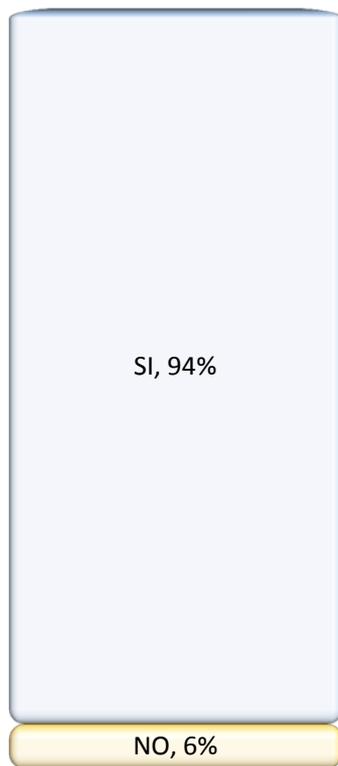


Desde el punto de vista de interés turístico y cultural ¿cómo considera usted a los lugares incluidos en este recorrido?



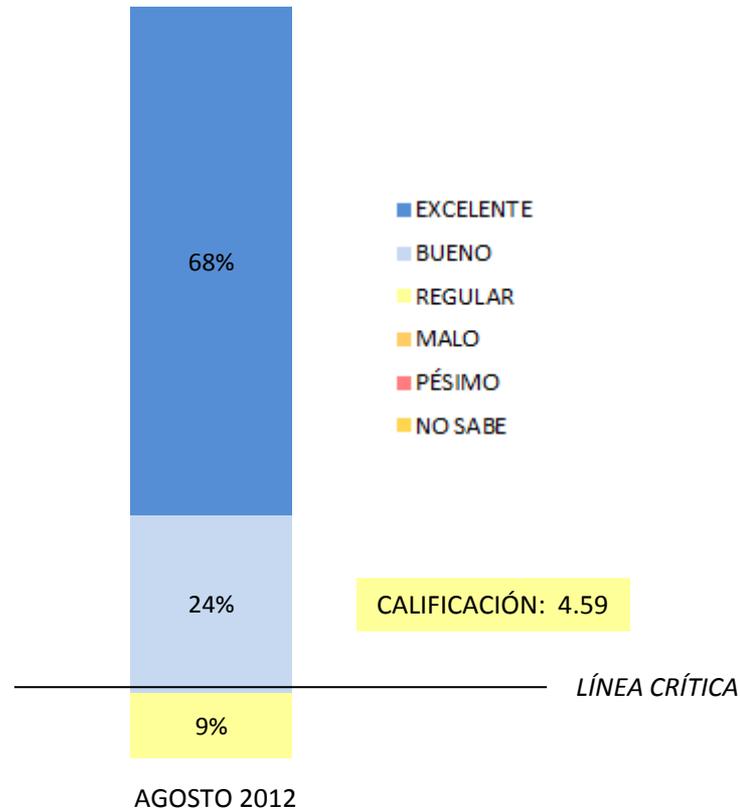


¿La información proporcionada durante el recorrido fue la que usted esperaba?





¿La calidad de la información proporcionada durante el recorrido fue...?

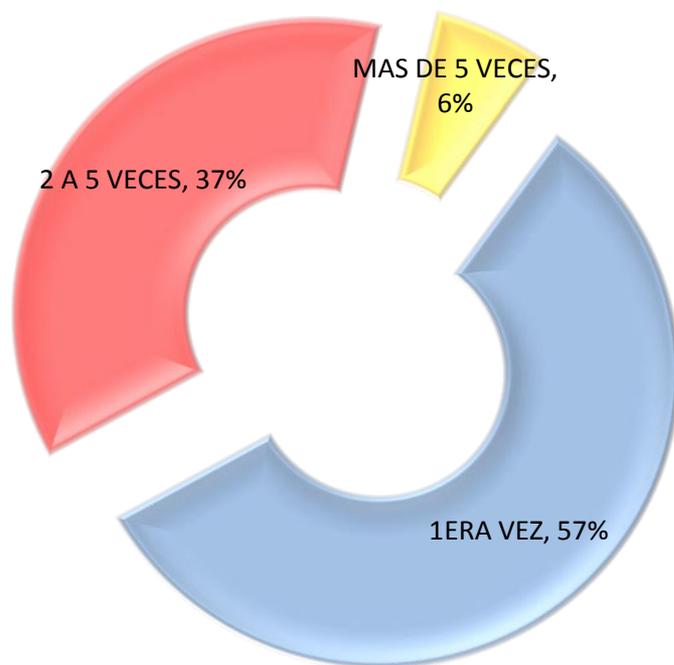




4.2.2 Evaluación módulos de información turística

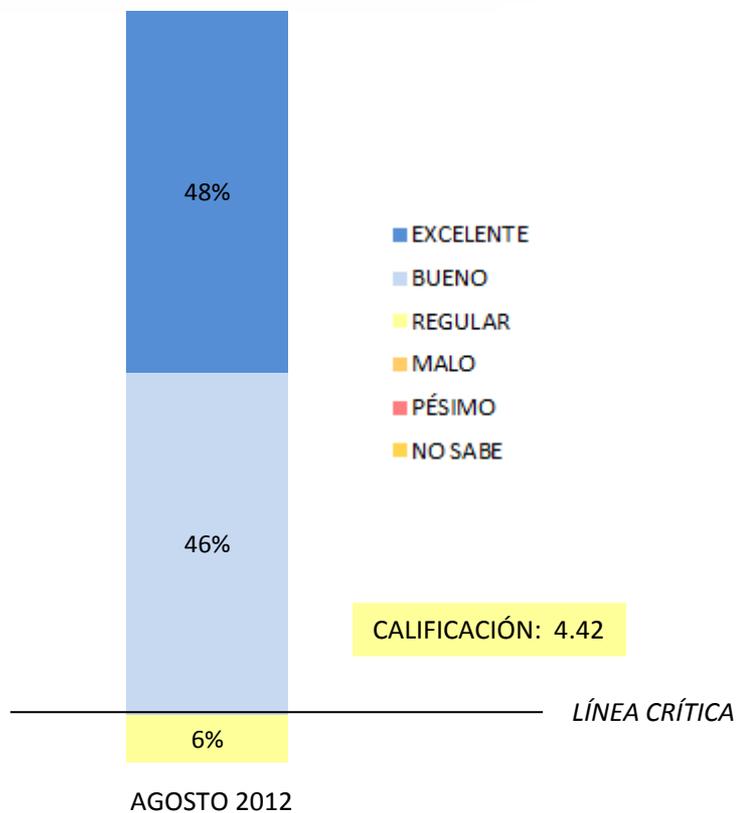


¿Cuántas veces ha utilizado este servicio?



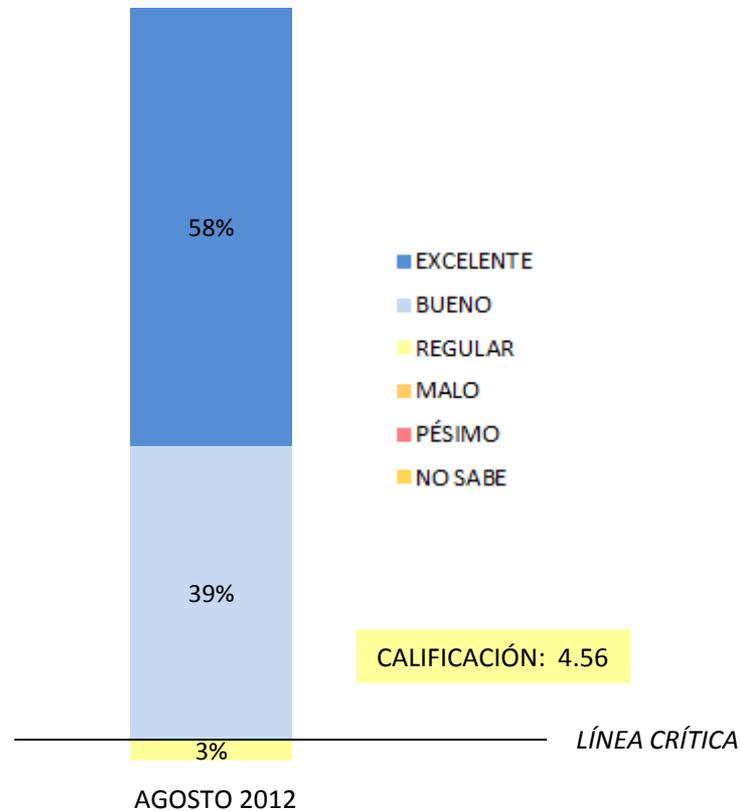


¿Las instalaciones e imagen del área donde le atendieron son...?



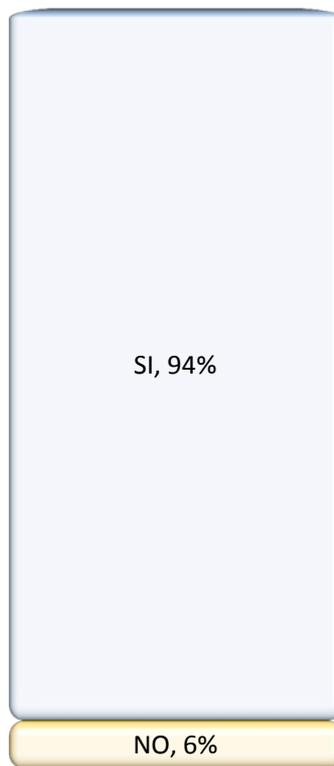


¿La calidad de la información, material y/o servicio recibido fue...?



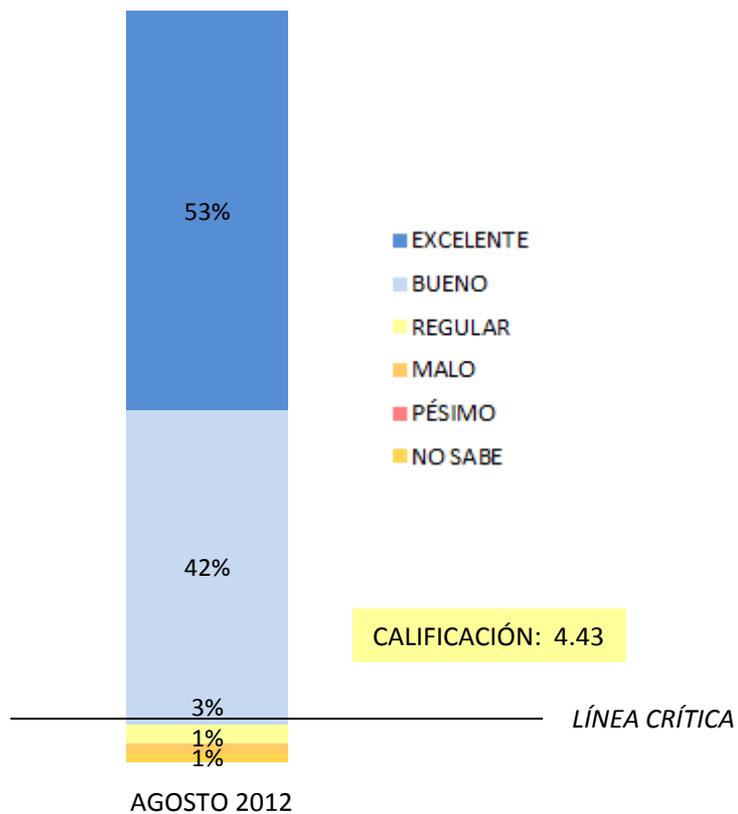


¿Se le proporcionó la información en el tiempo que usted esperaba?



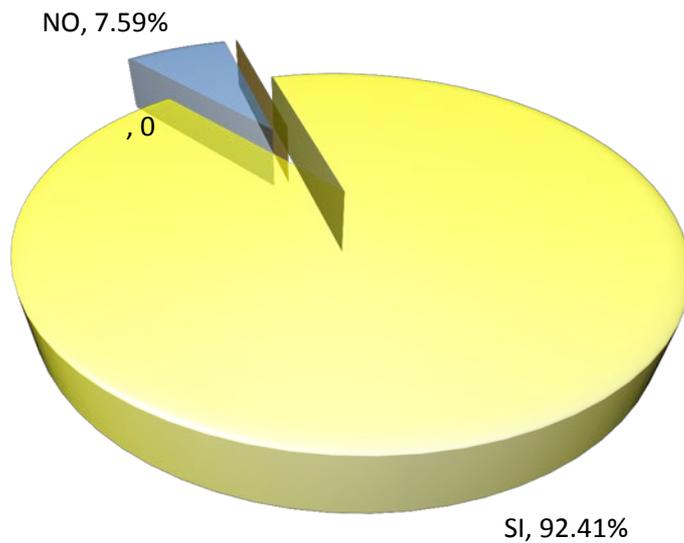


La atención otorgada en el módulo de atención al turista fue...





En general ¿se cumplieron sus expectativas en cuanto al servicio de orientación e información al turista?





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

Respuesta de la dependencia respecto a las expectativas de Servicio del usuario, calif. 4.59

Calidad de la información de los módulos turísticos, calif. 4.59

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Atención del personal de los turismo social, calif. 4.41



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





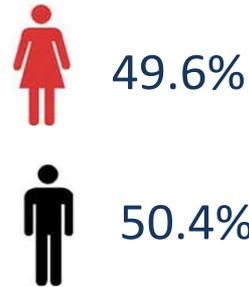
Procedencia del visitante

JALISCO	27.43%
EXTRANJERO	23.89%
SINALOA	6.19%
MICHOACAN	5.31%
BAJA CALIFORNIA	4.42%
DISTRITO FEDERAL	3.54%
NUEVO LEON	3.54%
ZACATECAS	3.54%
AGUASCALIENTES	2.65%
PUEBLA	2.65%
VERACRUZ	2.65%
ESTADO DE MEXICO	1.77%
QUINTANA ROO	1.77%
SAN LUIS POTOSI	1.77%
SONORA	1.77%
YUCATAN	1.77%
COAHUILA	0.88%
COLIMA	0.88%
GUANAJUATO	0.88%
HIDALGO	0.88%
NAYARIT	0.88%
OAXACA	0.88%



Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO

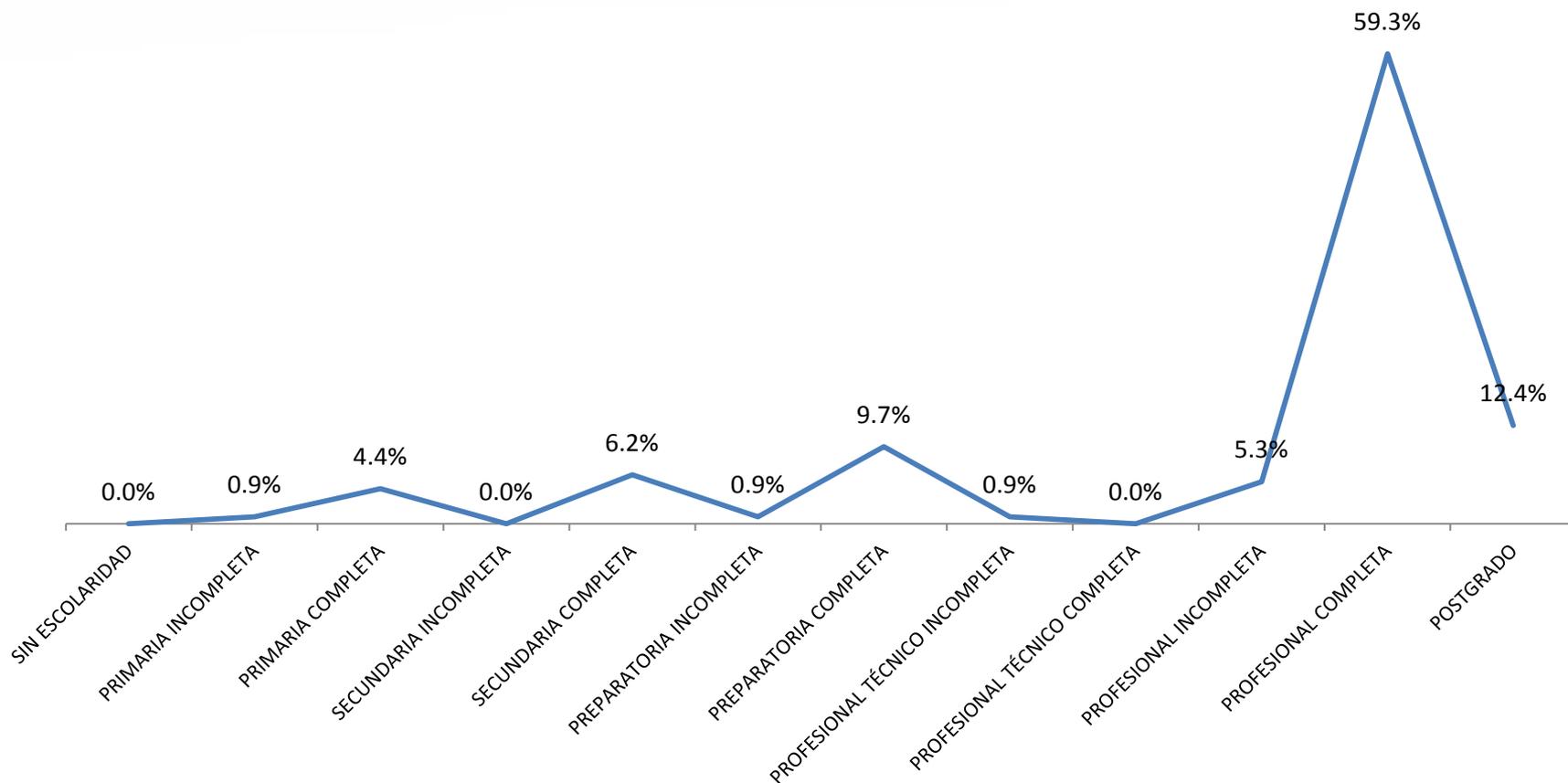


EDAD DEL ENTREVISTADO





Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	12.39%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	2.65%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	6.19%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	13.27%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	7.08%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	17.70%
MÁS DE \$16440	40.71%

FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	40.71%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	15.93%
EMPLEADO DE GOBIERNO	10.62%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	10.62%
ESTUDIANTE	8.85%
HOGAR	7.08%
DESEMPLEADO	3.54%
TRABAJADOR DE CAMPO	1.77%
OTRO	0.88%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Turismo





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Turismo

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Turismo, se obtuvo una calificación de 4.27, con lo que se observa una mejoría a la calificación del 2011 que había sido de 3.15. Esta mejoría de calificación refleja que a nivel general se percibieron mejoras por parte de los usuarios de sus servicios y programas.

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

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

De igual manera, se observó un aumento en el nivel de satisfacción con el servicio que brinda la Secretaría de Turismo puesto que pasó de 3.50 en el 2011 a 4.46 para la medición del 2012 significando una mejoría de 1.16. Esta recuperación es relevante nos habla de que existe una percepción de mejoría respecto al 2011.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- 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 respuesta de la dependencia respecto a las expectativas de servicio que tenían los usuarios con 4.59 y 2) la calidad de información que proporcionan los módulos de información turística con 4.59 de calificación . En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar se concentraron 1) La atención del personal de turismo social que obtuvo 4.41 de calificación.



Resumen de Hallazgos

