



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Gobierno del Estado de  
Jalisco

Junio 2011



# Índice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología
4. Informe de resultados
  - 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios
  - 4.2 Evaluación a la dependencia
    - 4.2.1 Evaluación General
    - 4.2.2 Atención a los Adultos Mayores
    - 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad
    - 4.2.4 Centros Infantiles
    - 4.2.5 Cursos Prematrimoniales
5. Datos generales y sociodemográficos
6. Conclusiones



# Introducción



El Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo el desarrollo del presente estudio con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de las dependencias seleccionadas evaluando con esto el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de dichos usuarios.

El presente estudio fue elaborado por Allenare Consultores, S.C., empresa especializada en proyectos especiales que incluyen estudios de opinión y encuestas de satisfacción así como estrategias de negocios para la mejora de las variables que hayan presentado áreas de oportunidad.

El estudio fue realizado a través de la aplicación encuestas (cuestionarios) cara a cara con los usuarios de las dependencias delimitadas en el alcance de este estudio. En el alcance se establecen las cuotas y el número de entrevistas totales.

Todo el método de trabajo se realizó utilizando como referencia un estándar internacional ISO/TS 10004:2010 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición.



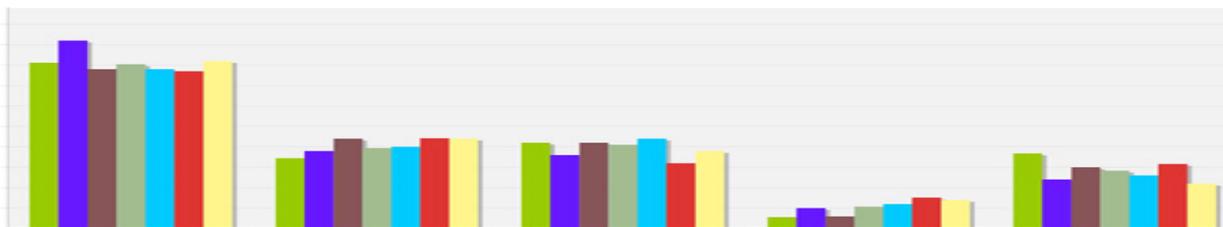
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

El margen de error es de  $\pm 5\%$ . La técnica de muestreo fue estratificada.

La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados.

Con el fin principal de garantizar la calidad de los trabajos realizados Allenare Consultores, S.C., se utilizó tecnología de última generación, así como programas de procesamiento confiables, supervisión y seguimiento exhaustivos, así como formación personalizada para cada integrante de este estudio.

El análisis de la información fue llevado a cabo por un equipo especialista en análisis de información y establecimiento de estrategias, emanado de los resultados.



# Objetivos

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
  - ★ Satisfacción sobre el servicio recibido
  - ★ Utilidad sobre el servicio recibido
  - ★ Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
  - ★ Eficiencia sobre el servicio recibido
  - ★ Demanda sobre el servicio recibido
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción.
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el Estado de Jalisco.



# Metodología



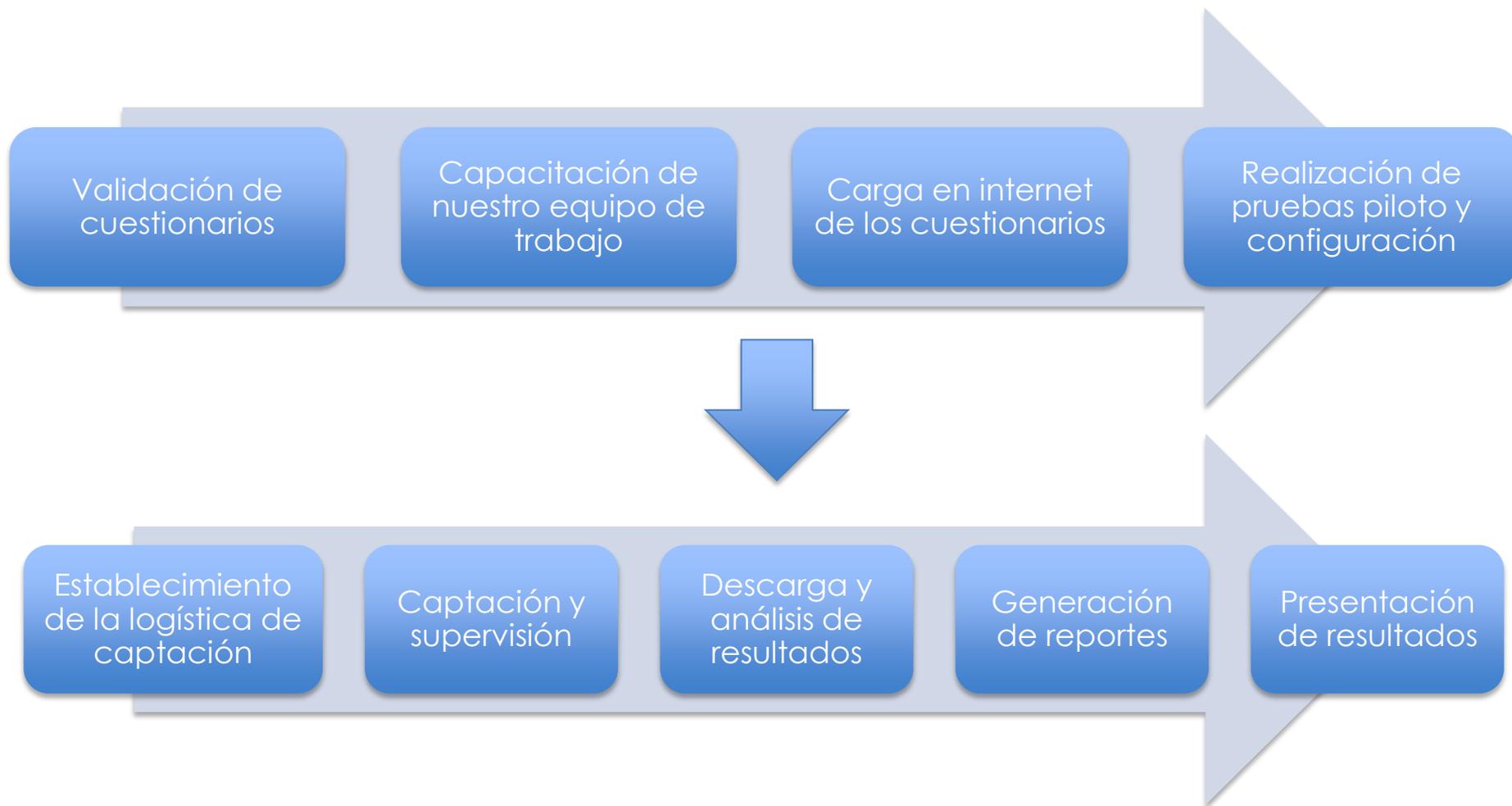
Población	Mujeres y hombres
Requisitos	<p>Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad.</p> <p>Ser mayor de edad</p> <p>Ser usuario de algún servicio o programa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.</p>
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares en donde se desempeñan o encuentran los usuarios.
Alcance del estudio	Usuarios de las dependencias.
Fecha del levantamiento	04 de mayo – 31 de mayo, 2011.
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	700 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta).
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95 % y error muestral de $\pm 5$ %



## Procedimientos de estimación

- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office Excel.
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.

## Procedimientos de obtención de la información



## Estructura de Equipo

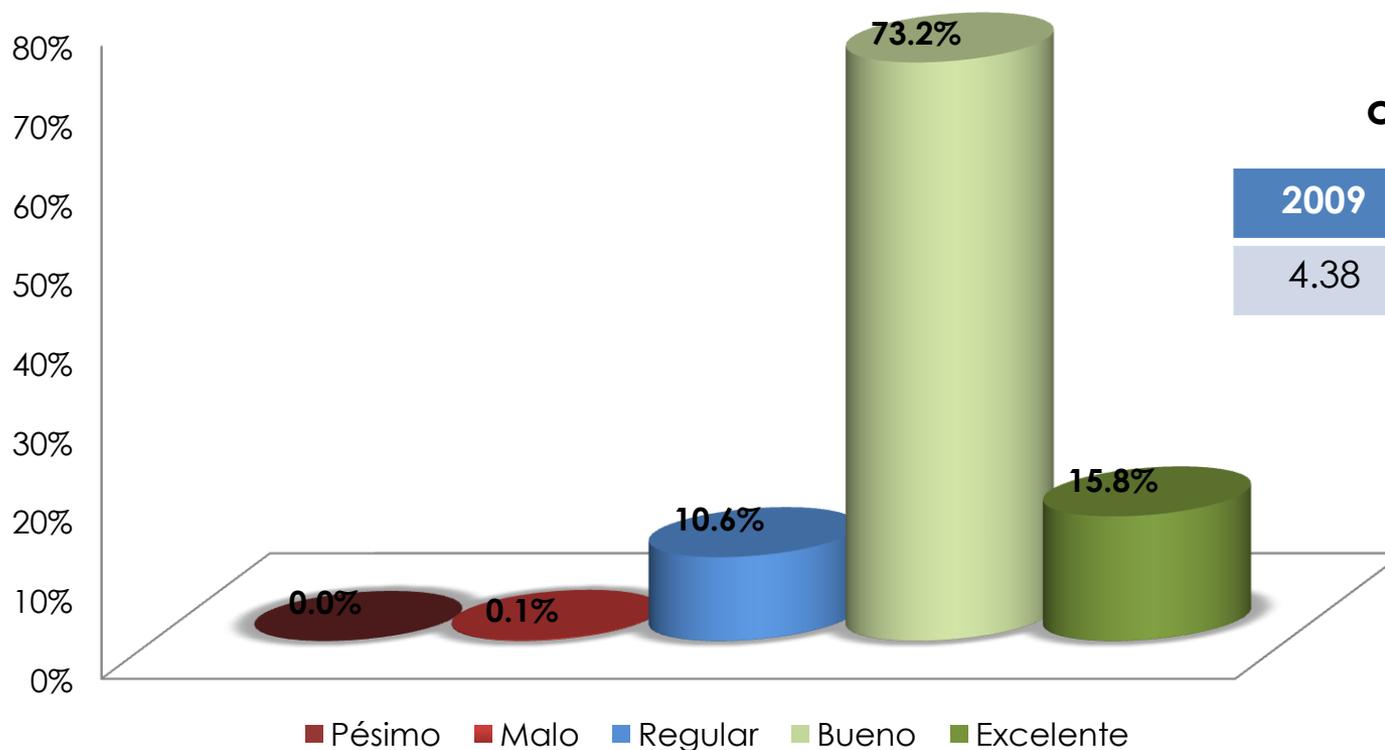


# Informe de Resultados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### Satisfacción y servicio al usuario ¿Cómo evalúa el trabajo de la Dependencia?



#### Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
4.38	4.13	4.04

Base: 100% de los entrevistados.



**Según su opinión, ¿qué calificación le da a DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?**

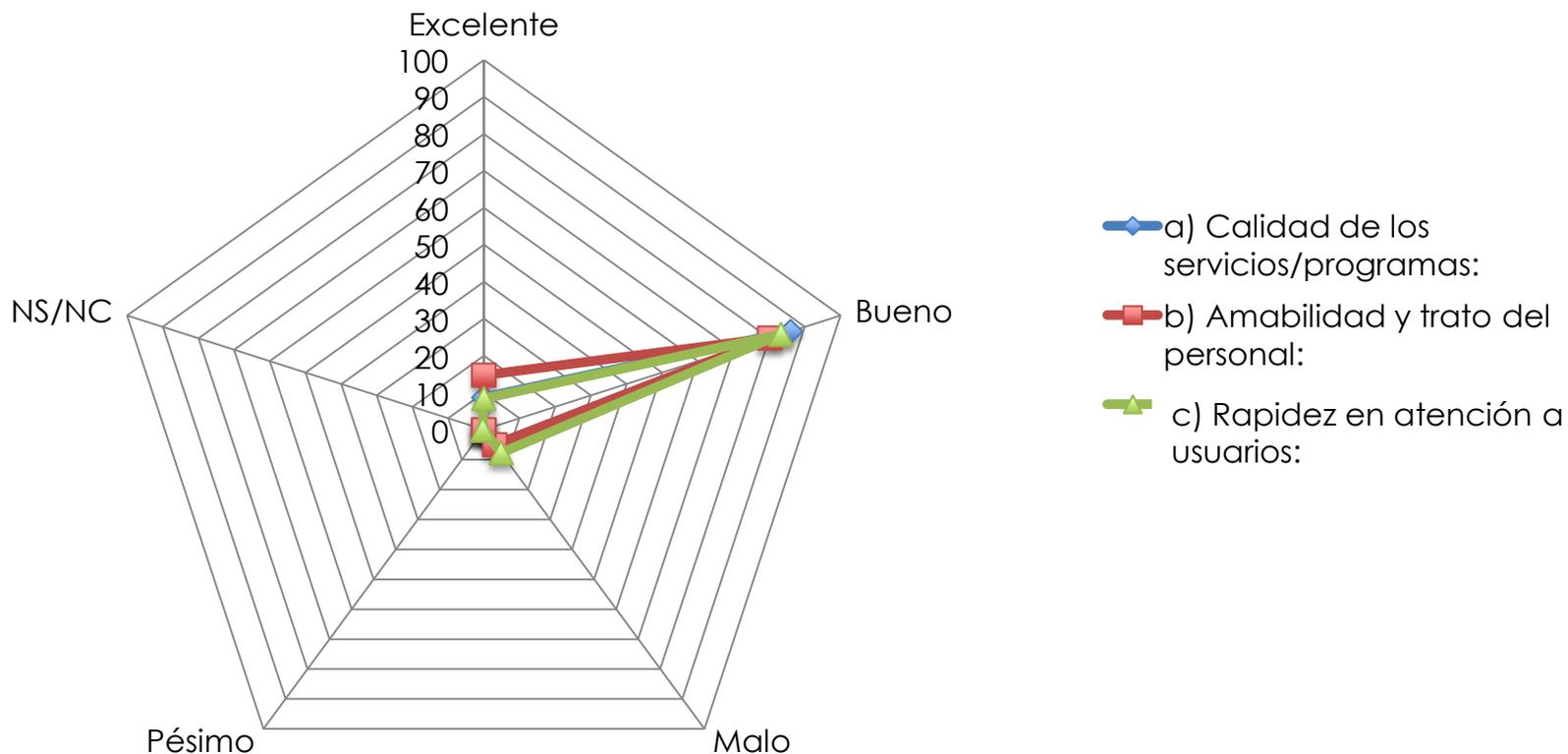
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
<b>Excelente</b>	27.00%	31.00%	8.65%	30.50%	43.00%	14.70%	29.00%	40.50%	8.41%
<b>Bueno</b>	72.00%	69.00%	86.04%	69.00%	56.50%	80.19%	68.50%	52.00%	83.33%
<b>Malo</b>	1.00%	0.00%	5.03%	0.50%	0.50%	4.97%	2.00%	7.00%	7.83%
<b>Pésimo</b>	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.14%	0.50%	0.50%	0.14%
<b>NS/NC</b>	0.00%	0.00%	0.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.29%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**Según su opinión, ¿qué calificación le da a la DIF del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?**

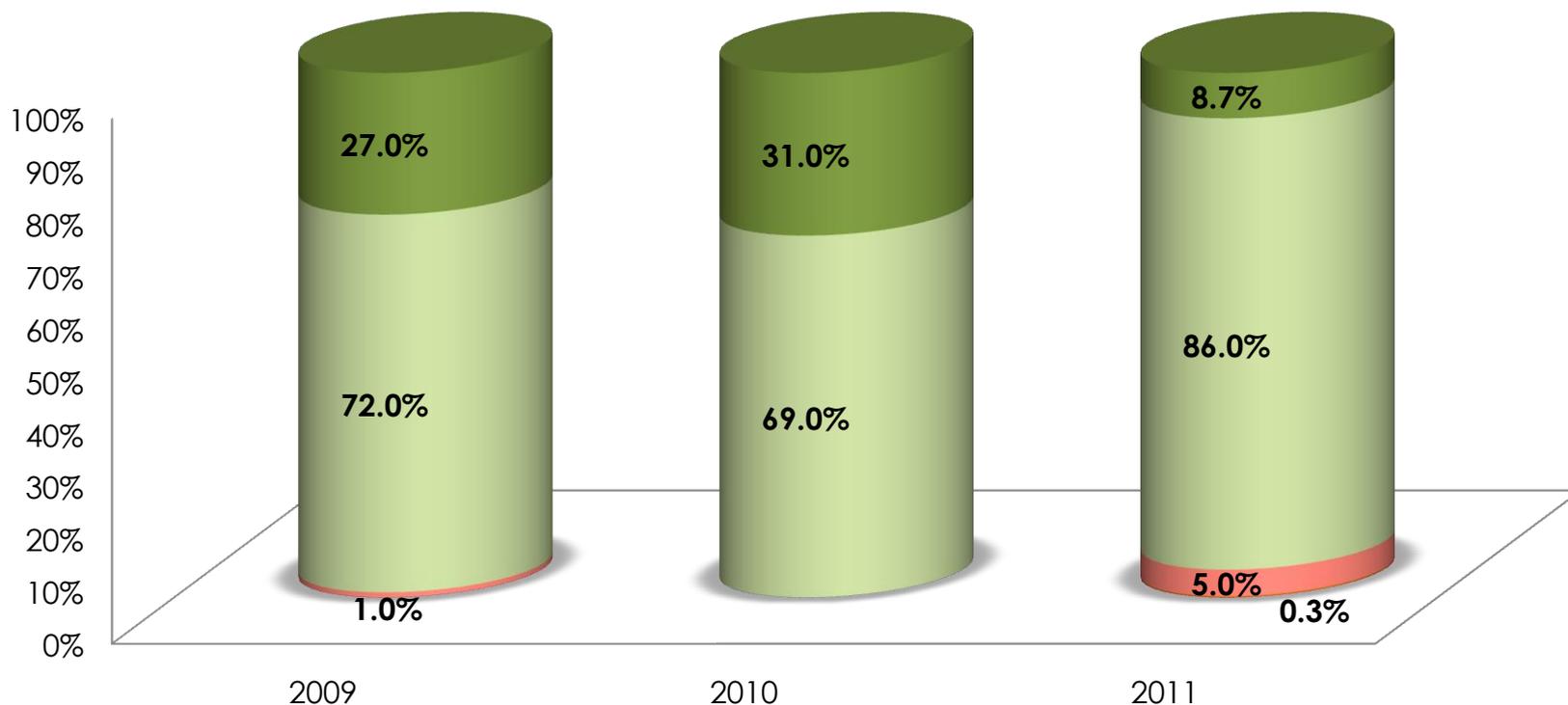


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas



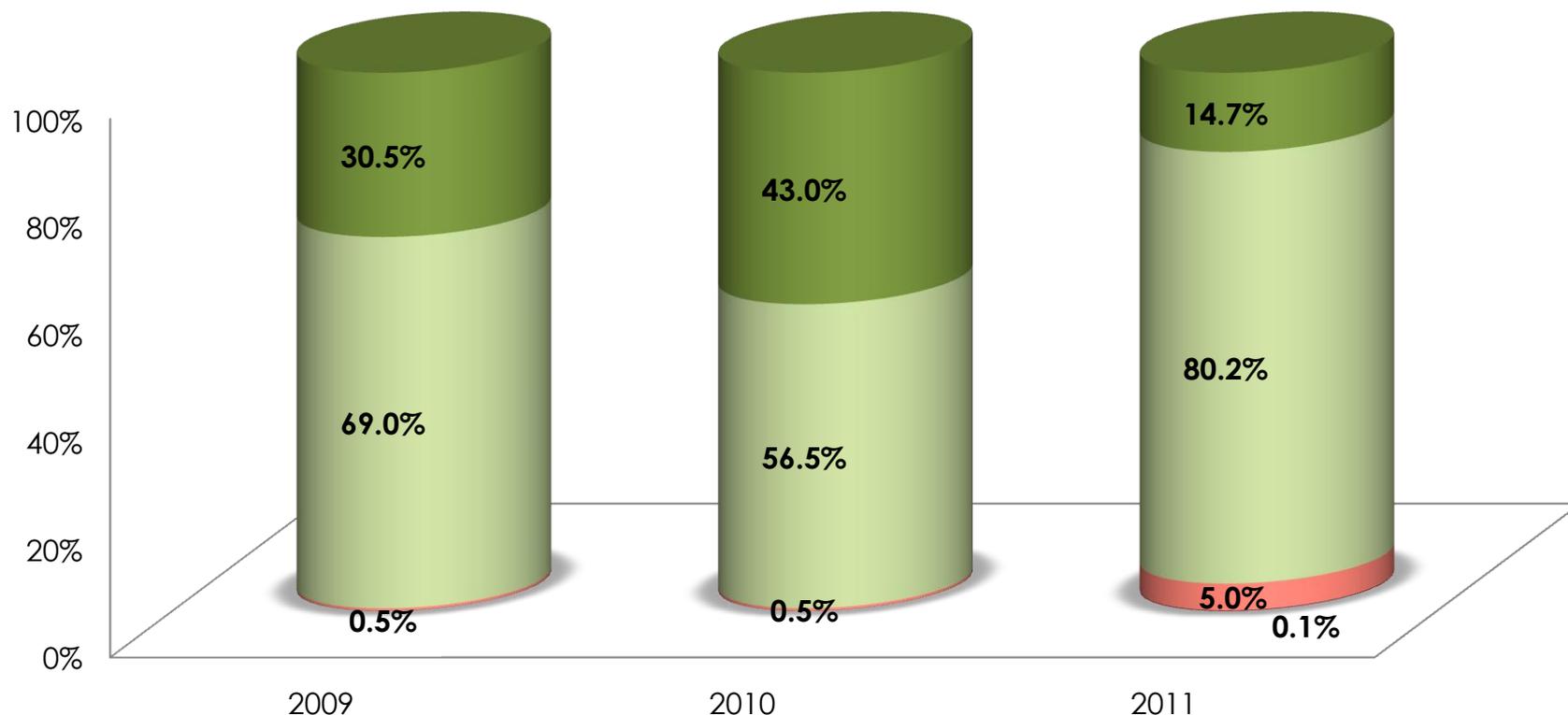
Base: 100% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pésimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal



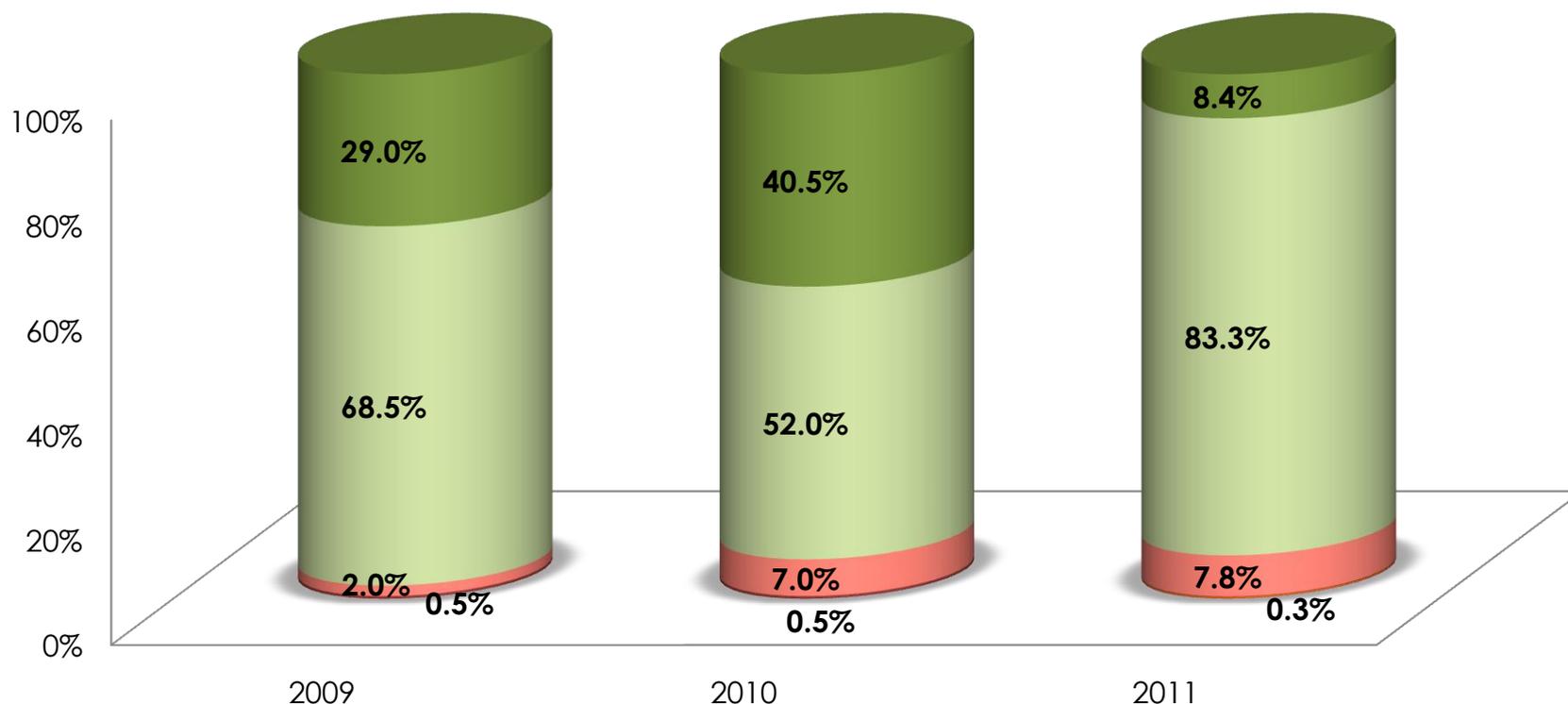
Base: 100% de los entrevistados.

■ NS/NC 
 ■ Pésimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Rapidez en atención a usuarios



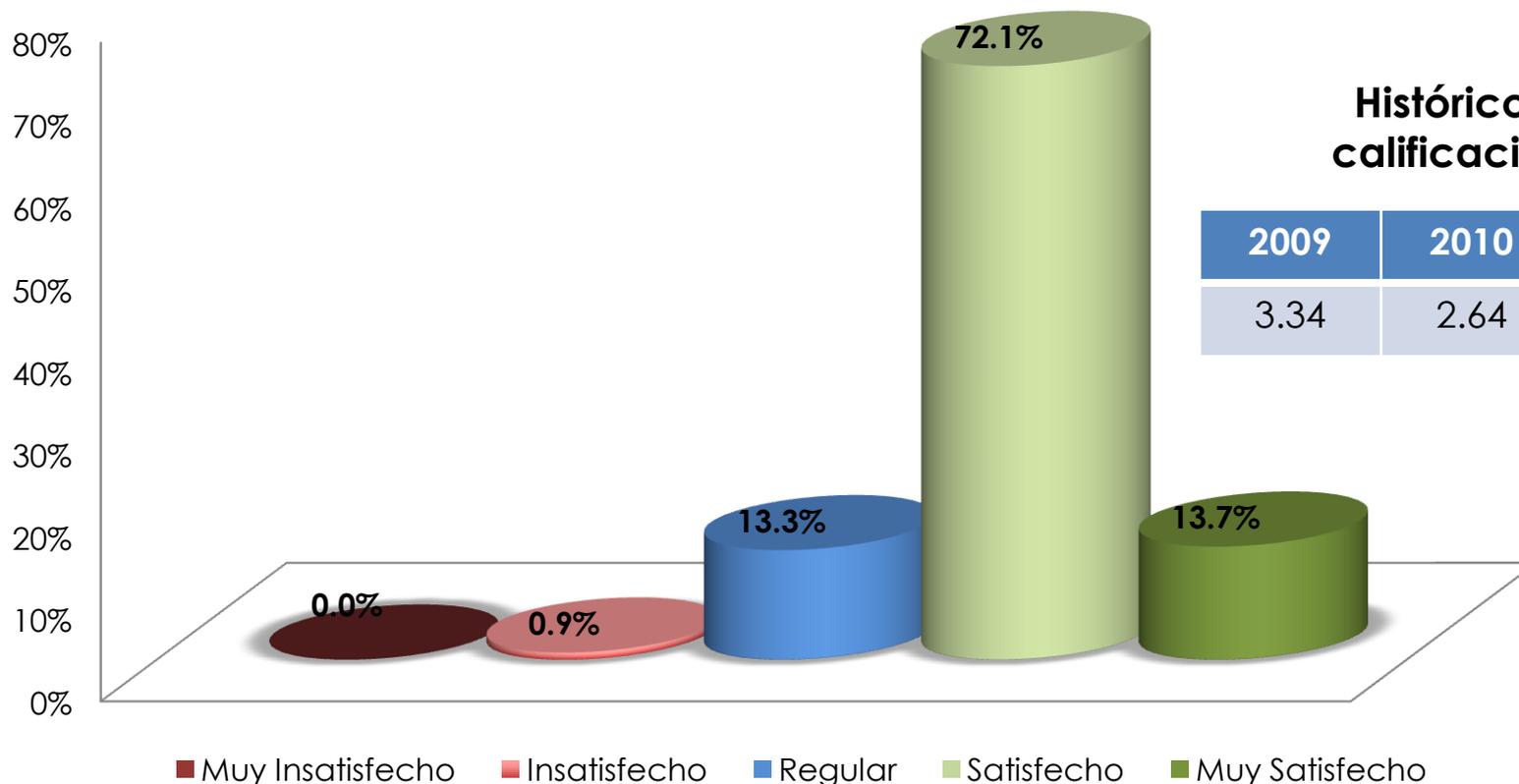
Base: 100% de los entrevistados

■ NS/NC 
 ■ Pésimo 
 ■ Malo 
 ■ Bueno 
 ■ Excelente



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.34	2.64	3.31

Base: 100% de los entrevistados.

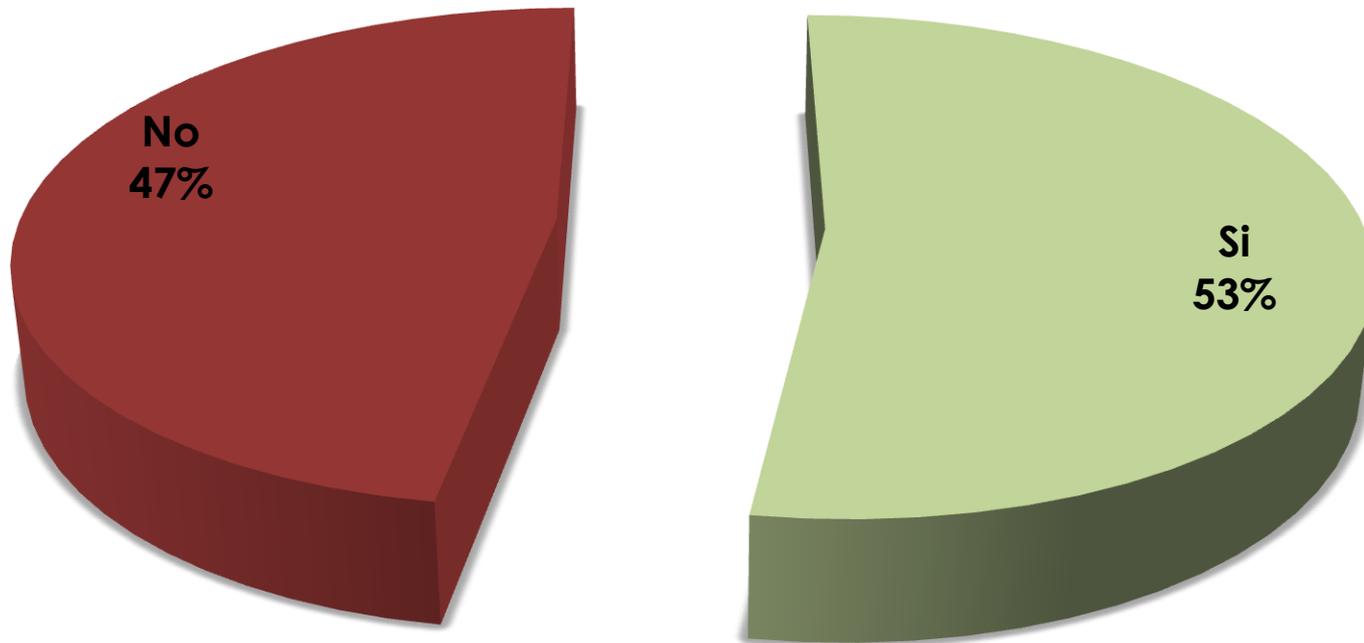


# Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Atención a los Adultos Mayores
- ✓ Atención e inclusión a personas con discapacidad
- ✓ Centros Infantiles
- ✓ Cursos Prematrimoniales

4.2.1 Evaluación General

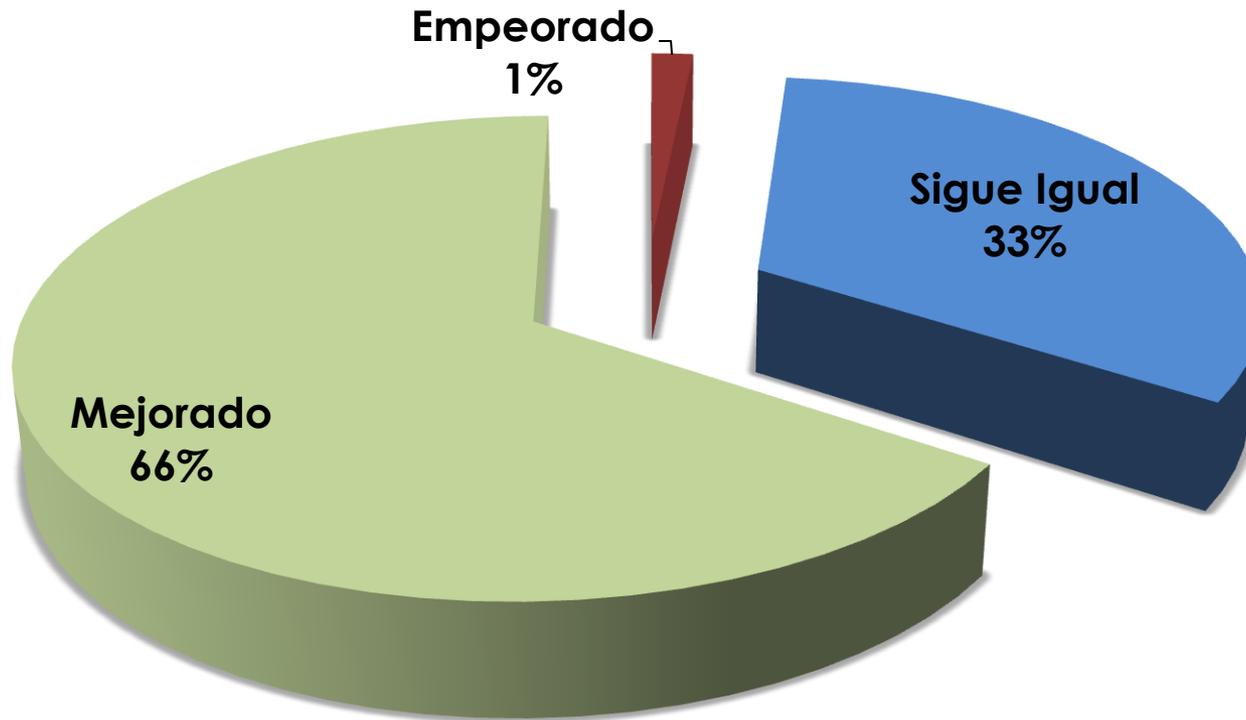
¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio del DIF del Estado de Jalisco?



Base: 100 % de los entrevistados.



## ¿Considera que el DIF del Estado de Jalisco ha...?



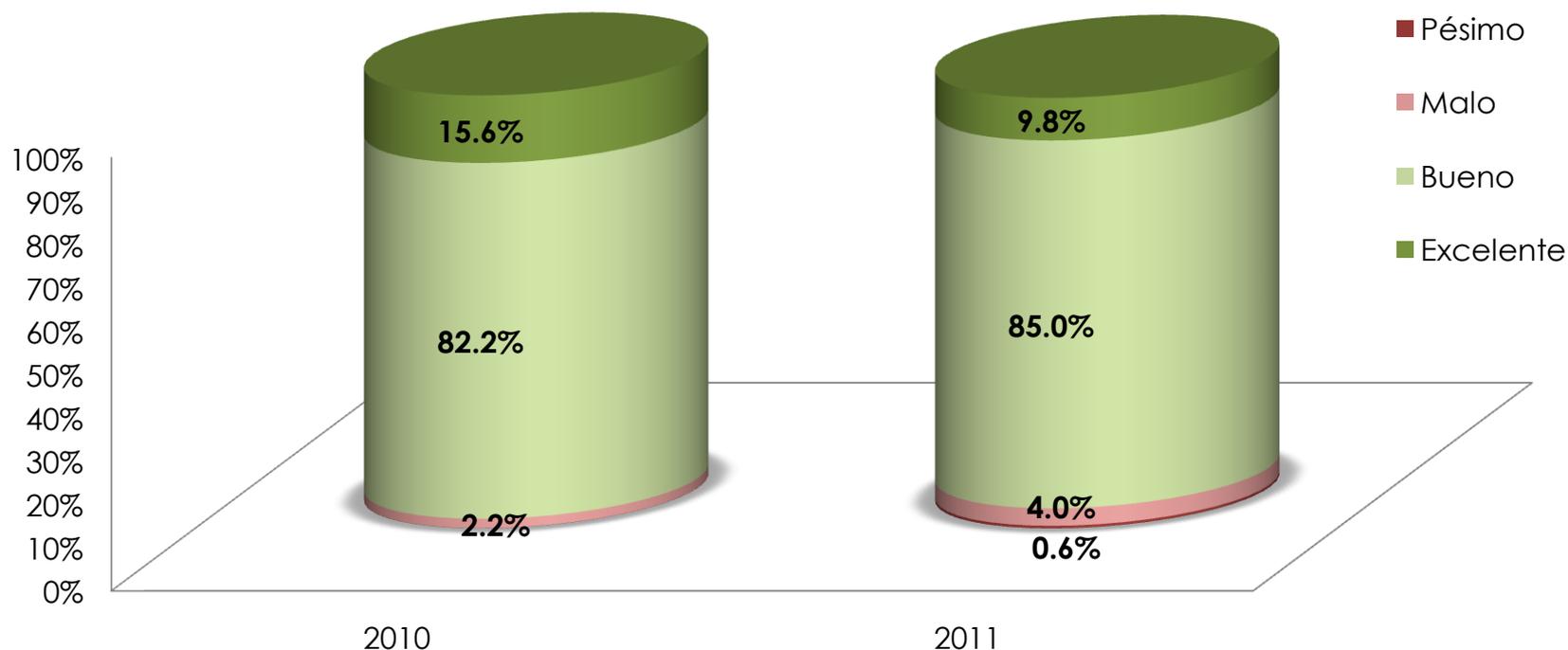
Base: 53% de los entrevistados.



## 4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

### ¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

#### a) Señalamientos para acceder al servicio

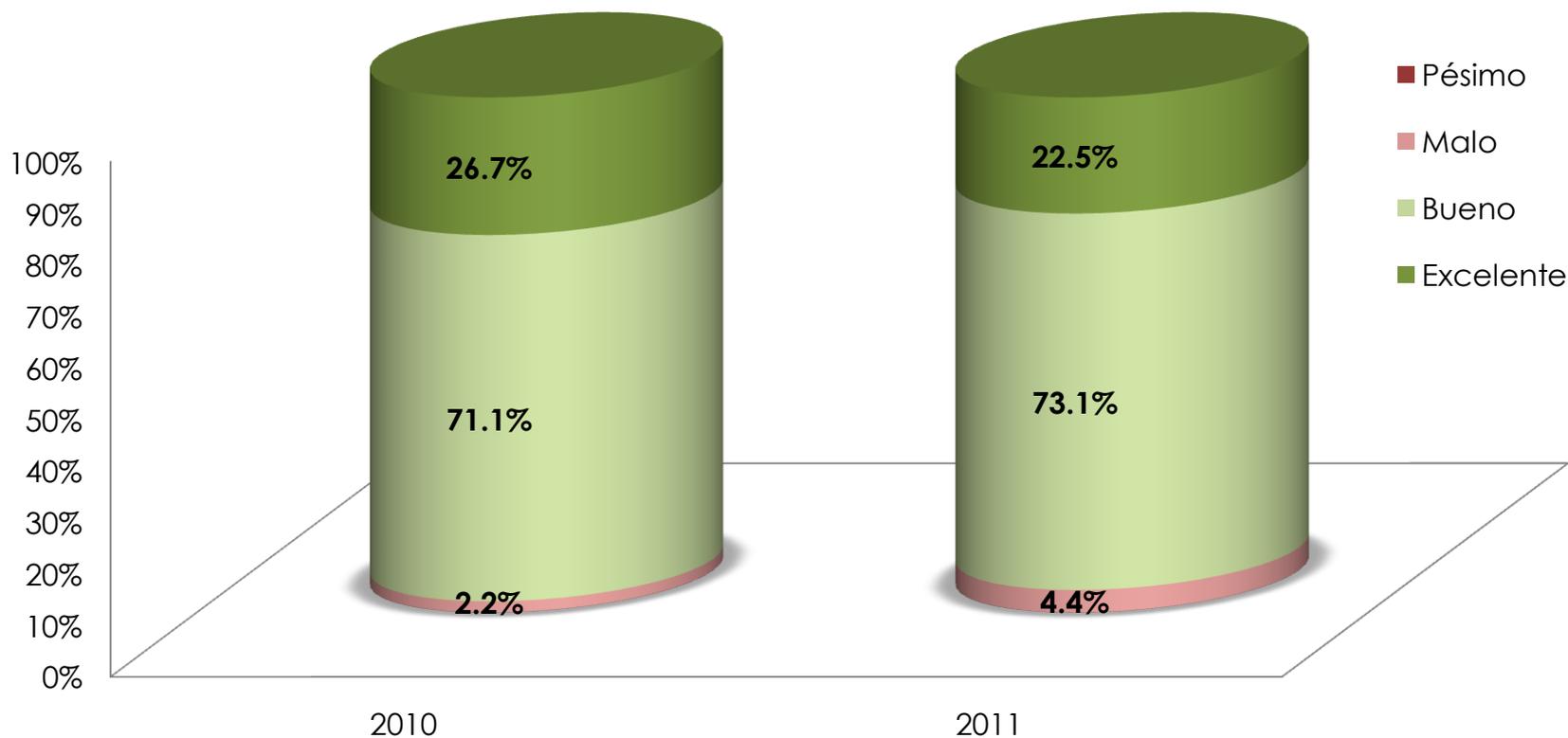


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

b) Interés por proporcionarles un buen servicio

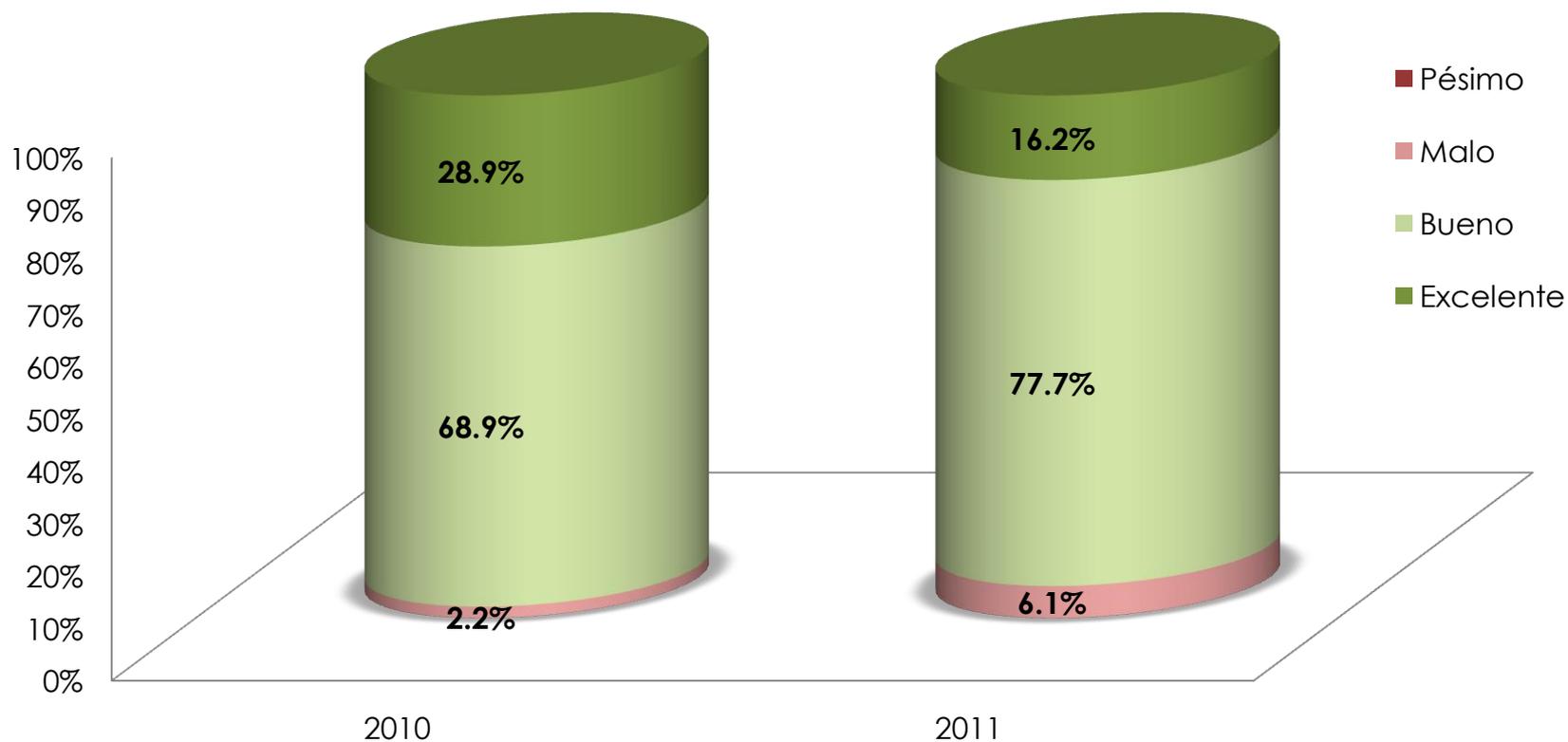


Base: 25% de los entrevistados.



## 4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

### c) Horarios y días de atención

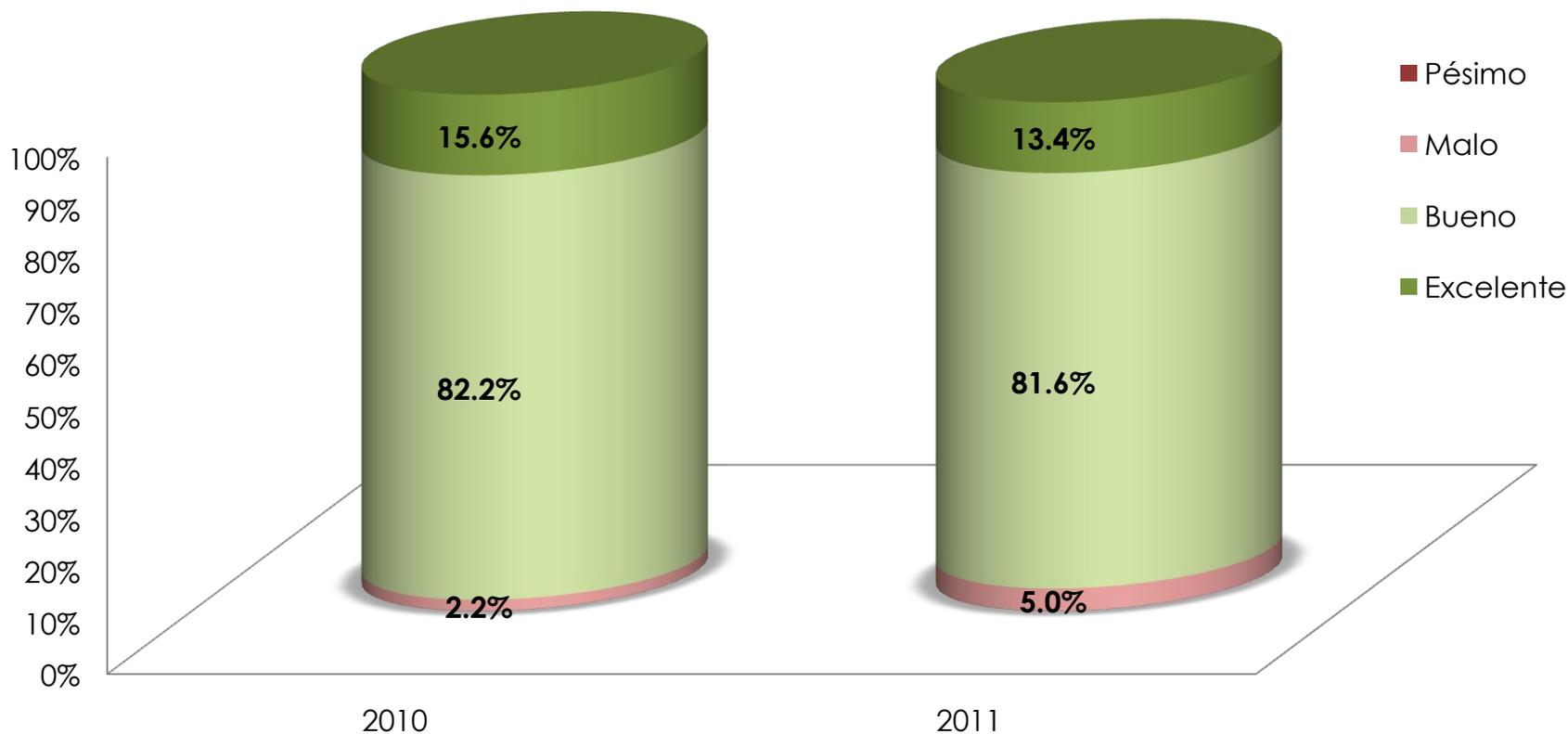


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

d) Requisitos necesarios para obtener el servicio

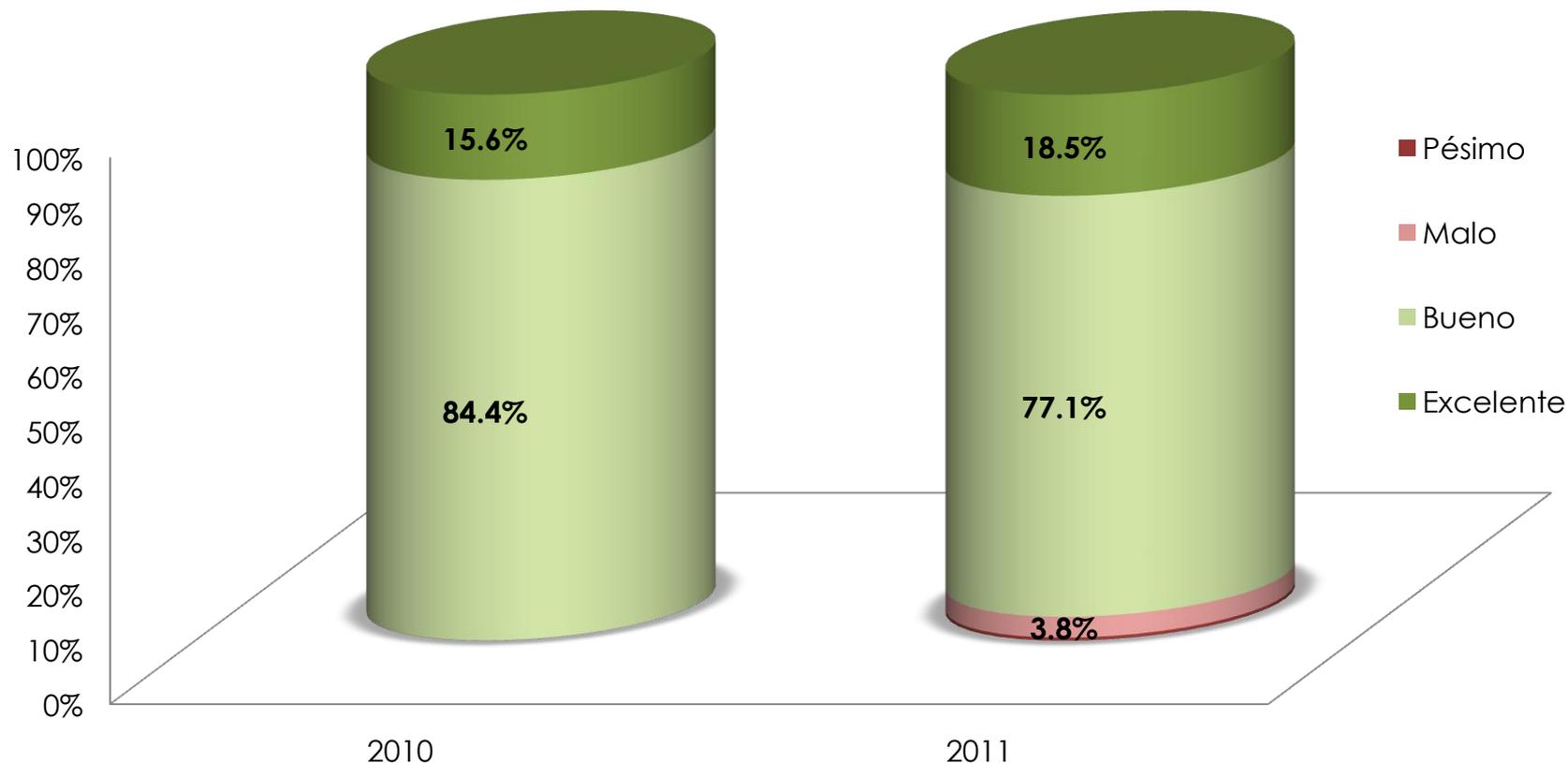


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita

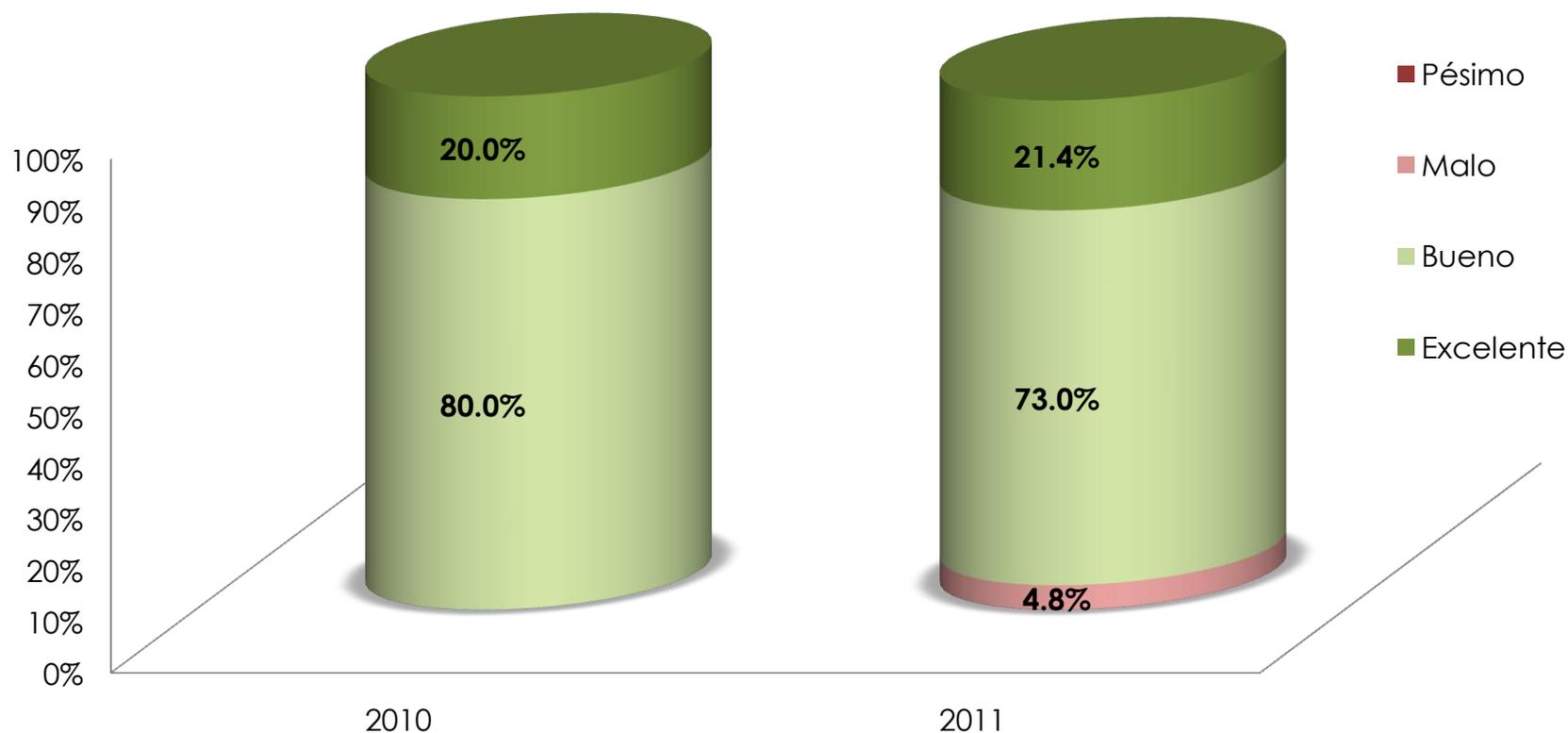


Base: 25% de los entrevistados.



## 4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

### f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas

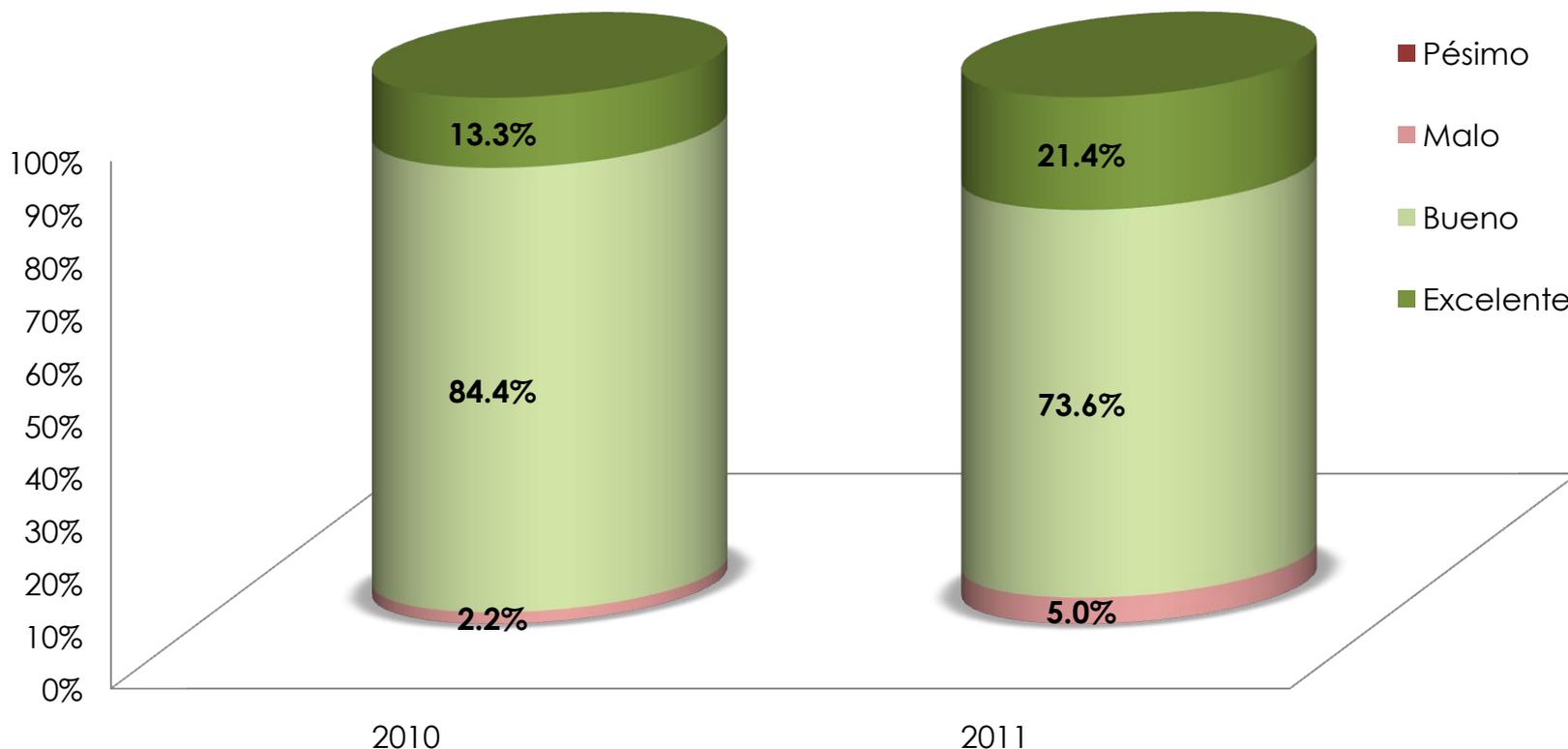


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

**g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud**

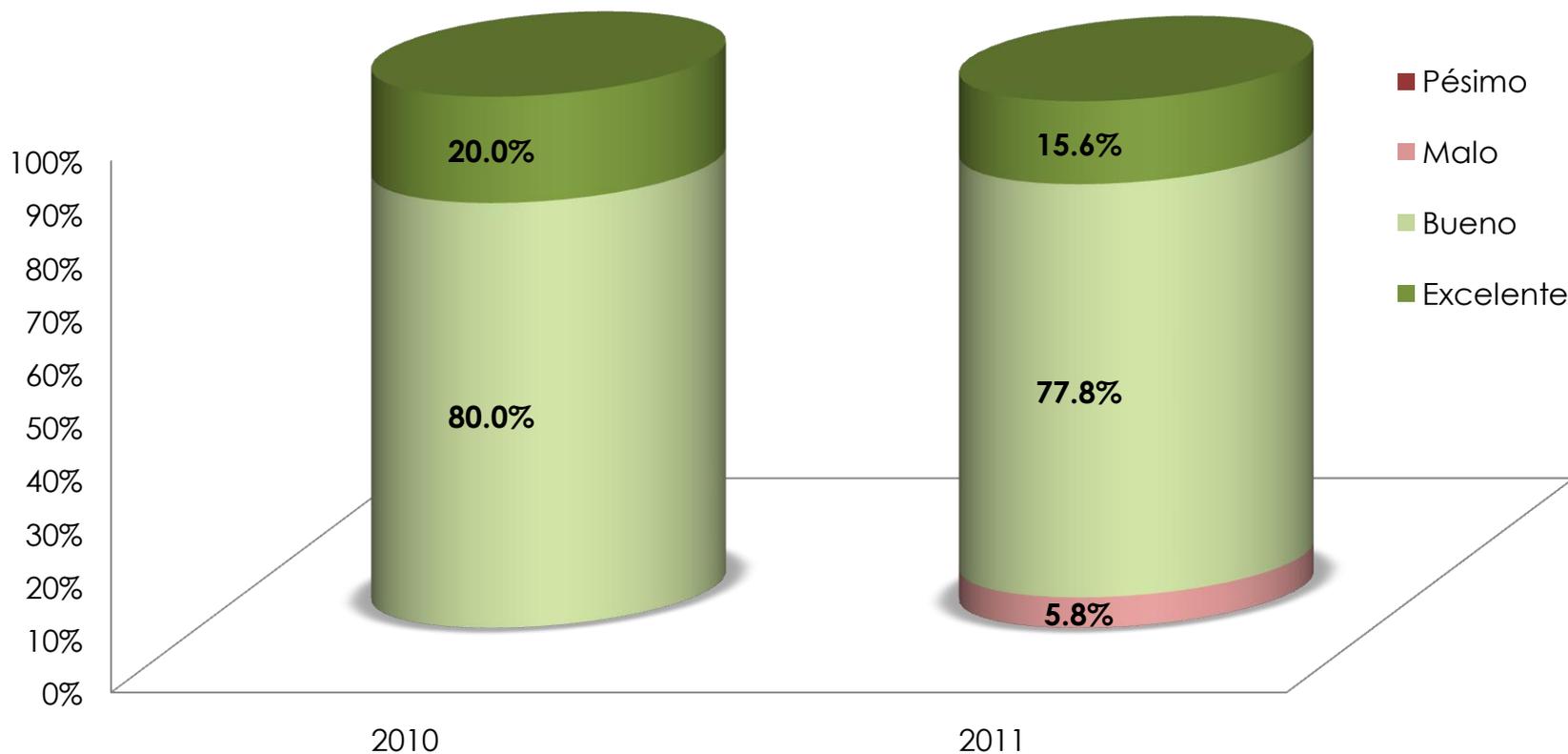


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

h) Calidad de las instalaciones

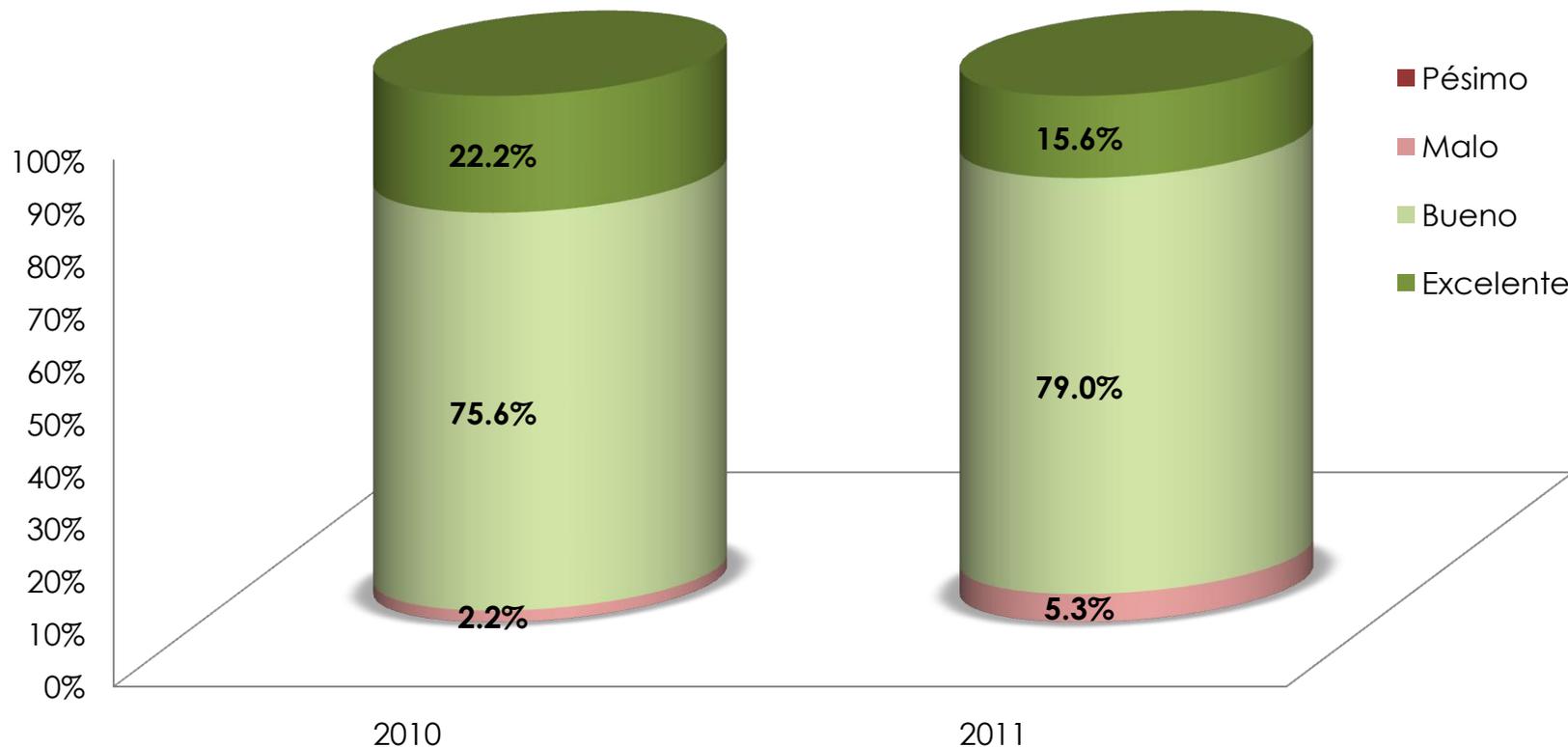


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

i) Facilidad para hacer los trámites

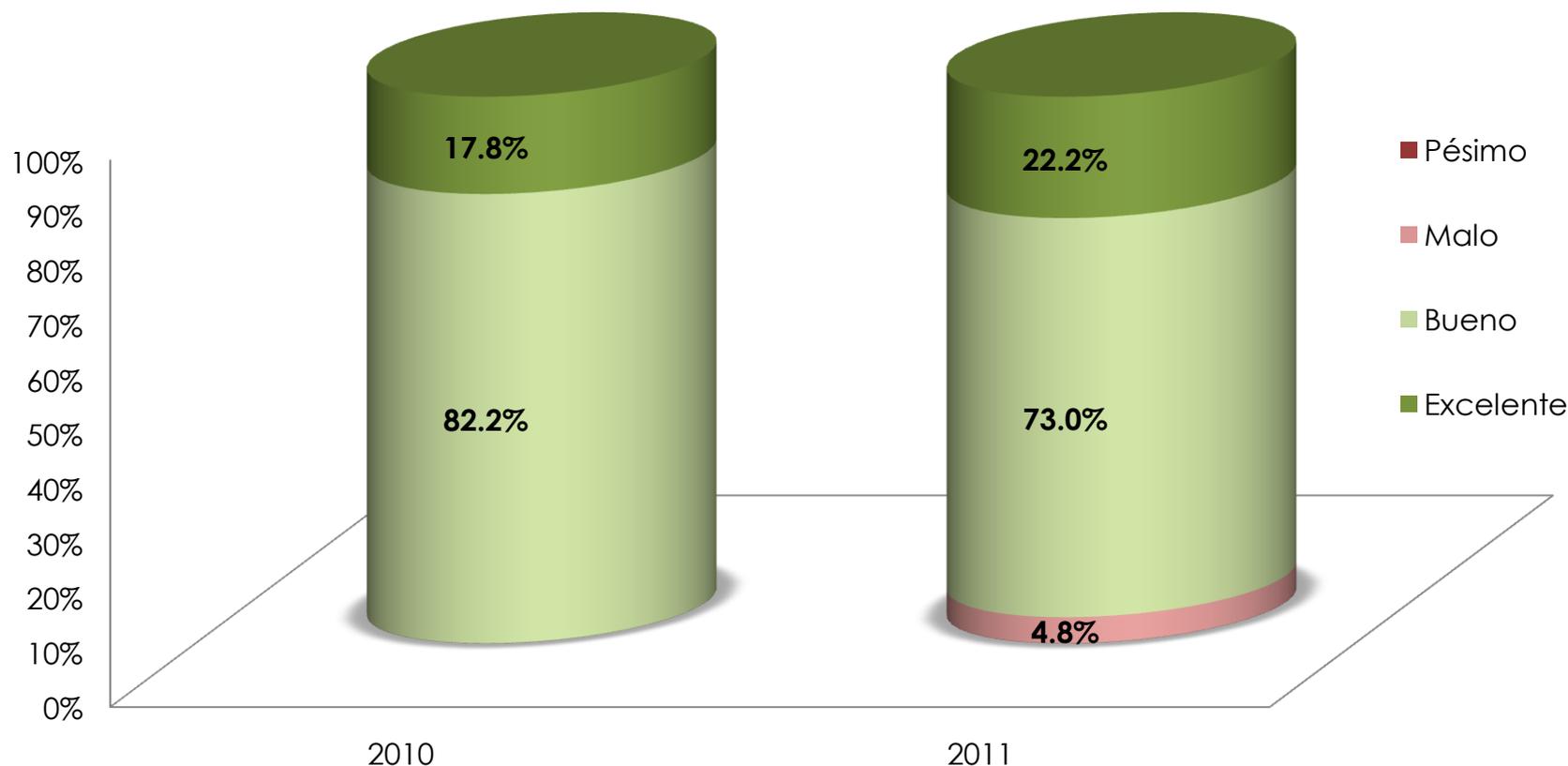


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.2 Atención a los Adultos Mayores

j) Preparación y capacitación del personal



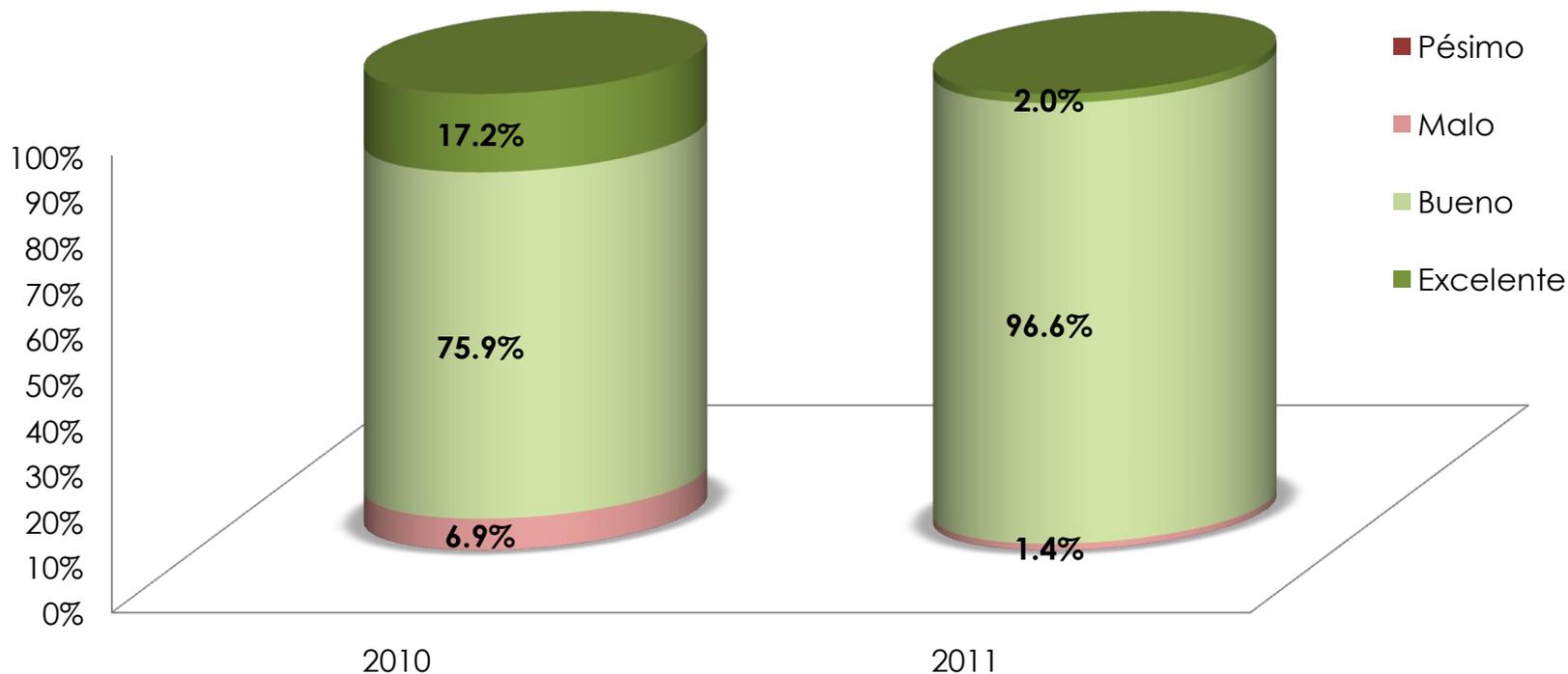
Base: 25% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

## ¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

### a) Señalamientos para acceder al servicio

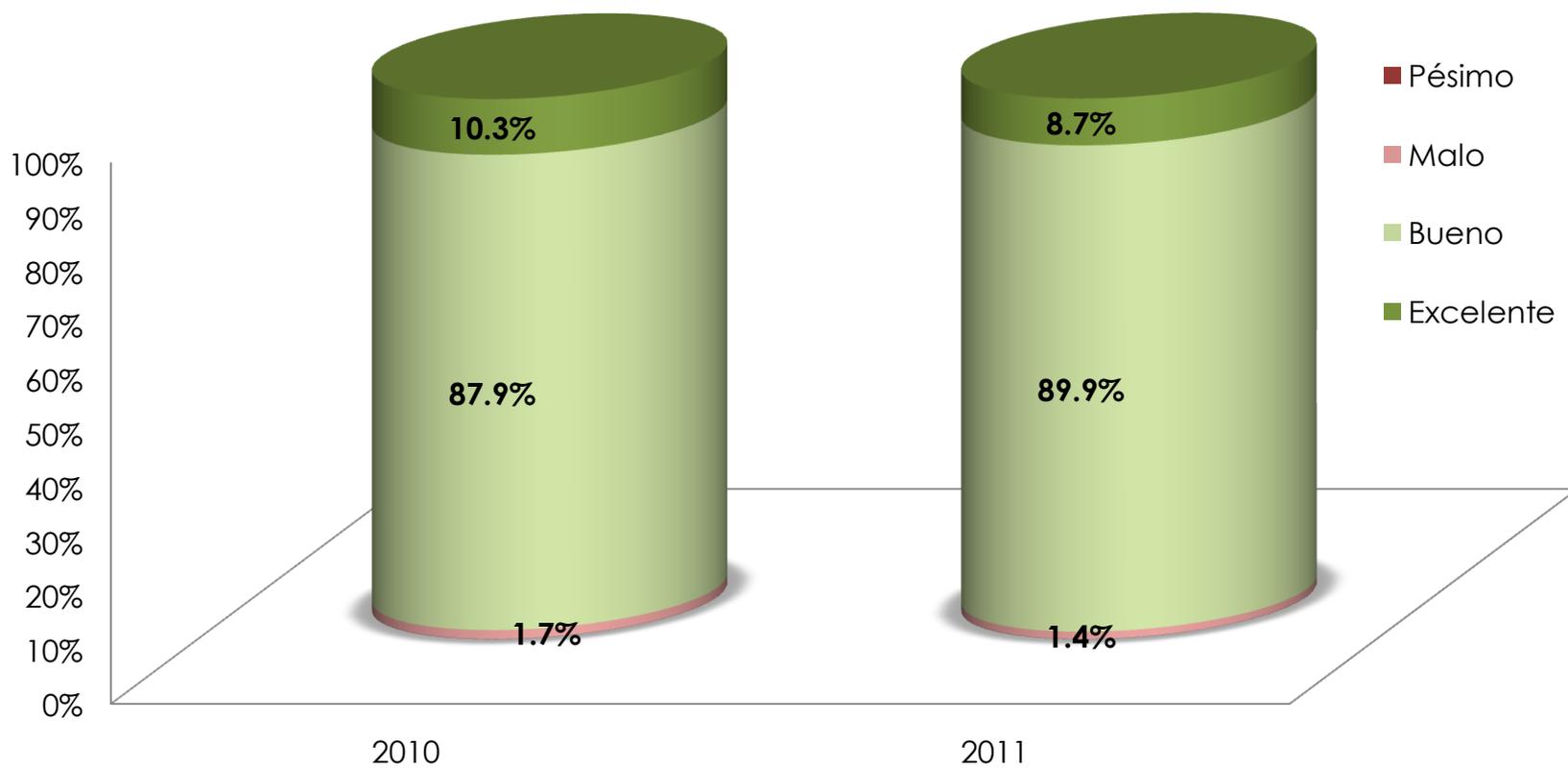


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### b) Interés por proporcionarles un buen servicio

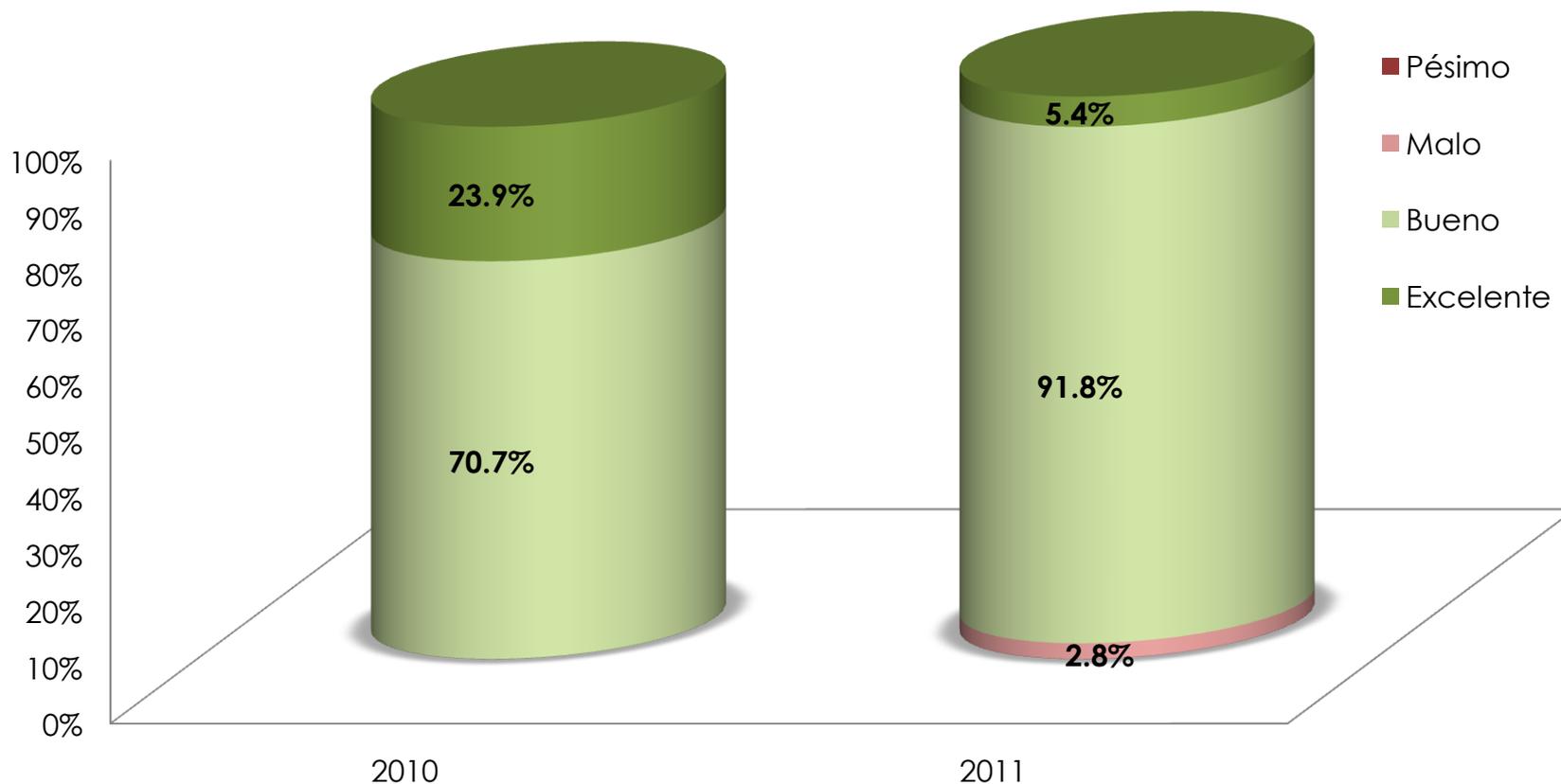


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### c) Horarios y días de atención



Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### d) Requisitos necesarios para obtener el servicio

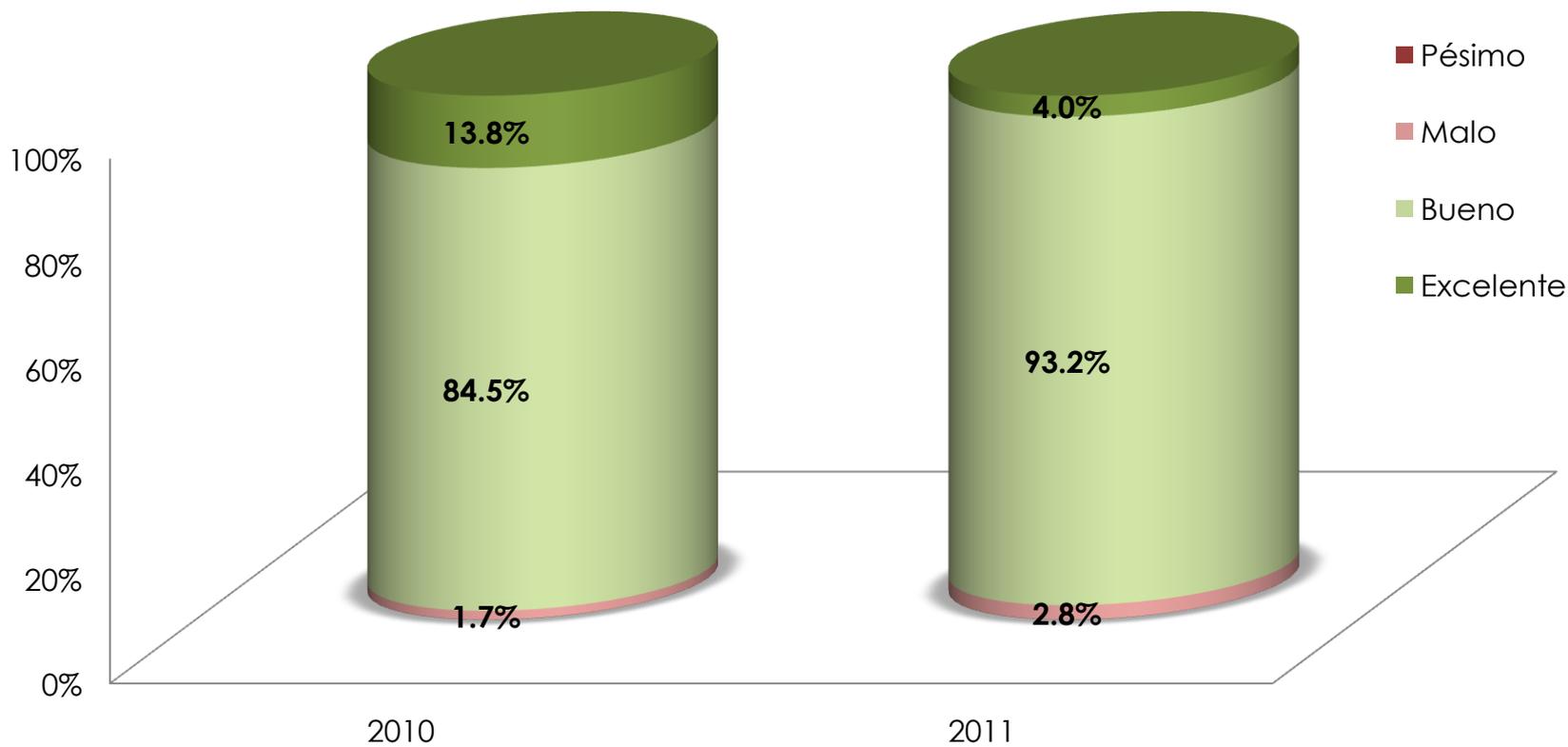


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita

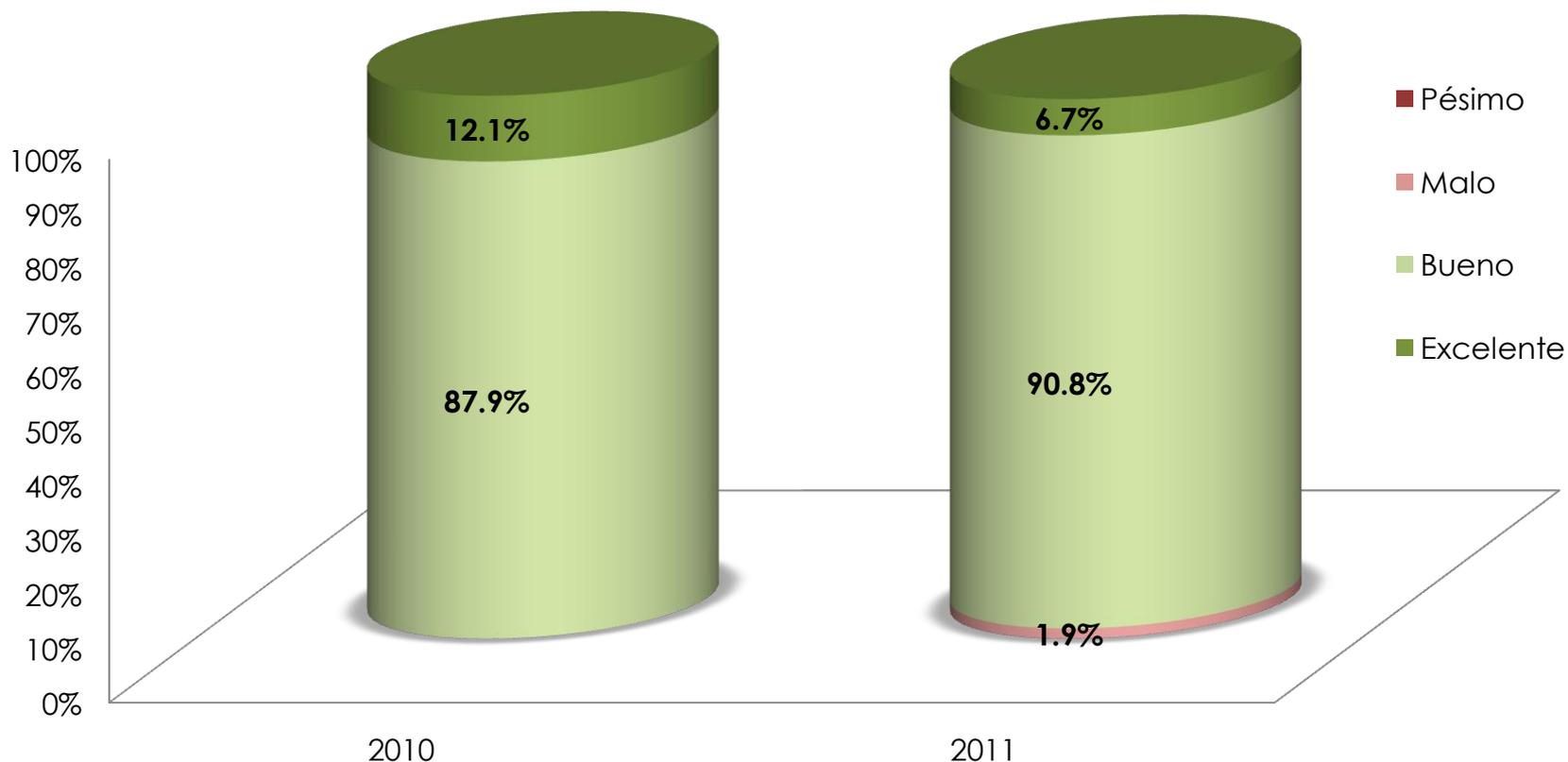


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas

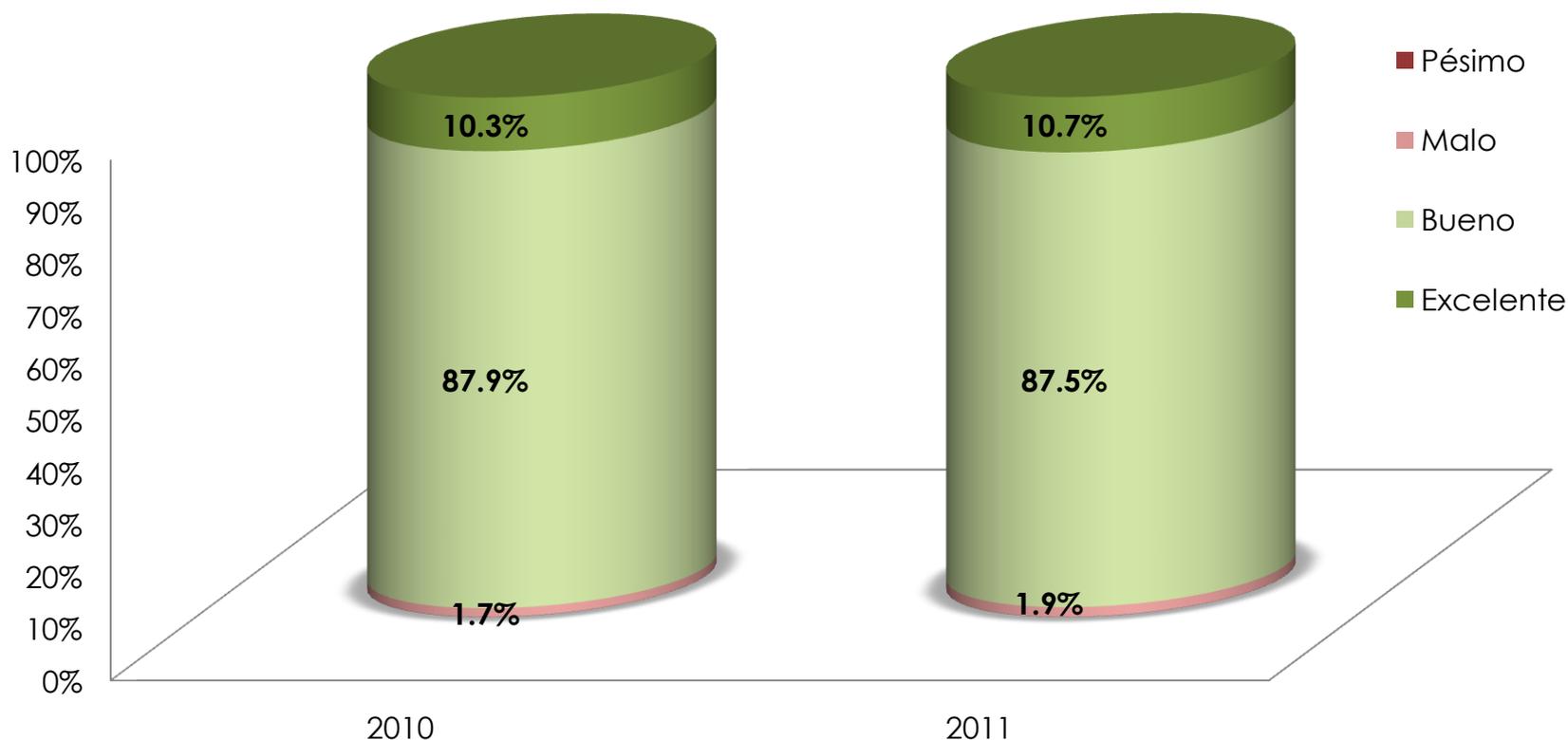


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud

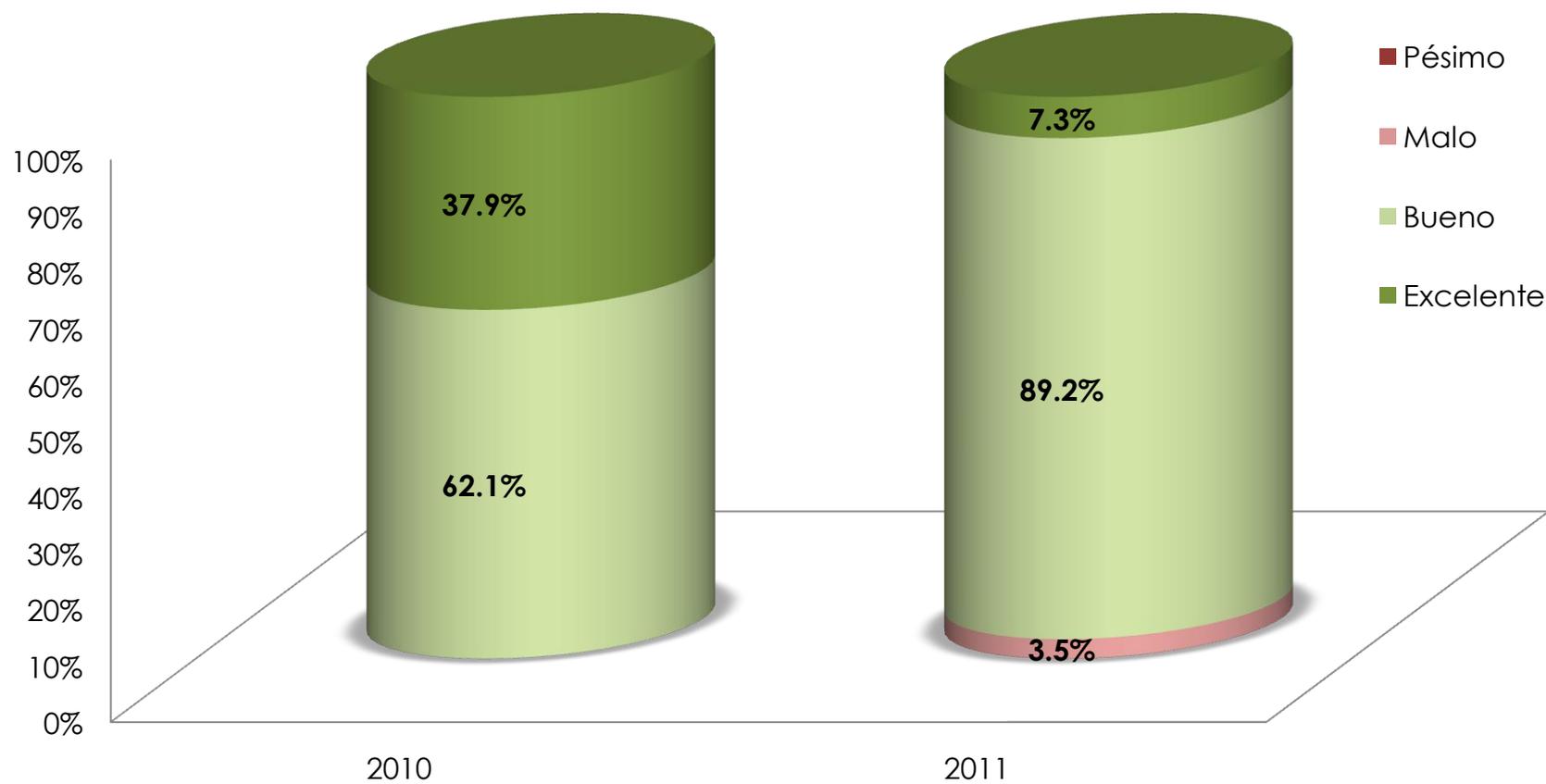


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### h) Calidad de las instalaciones

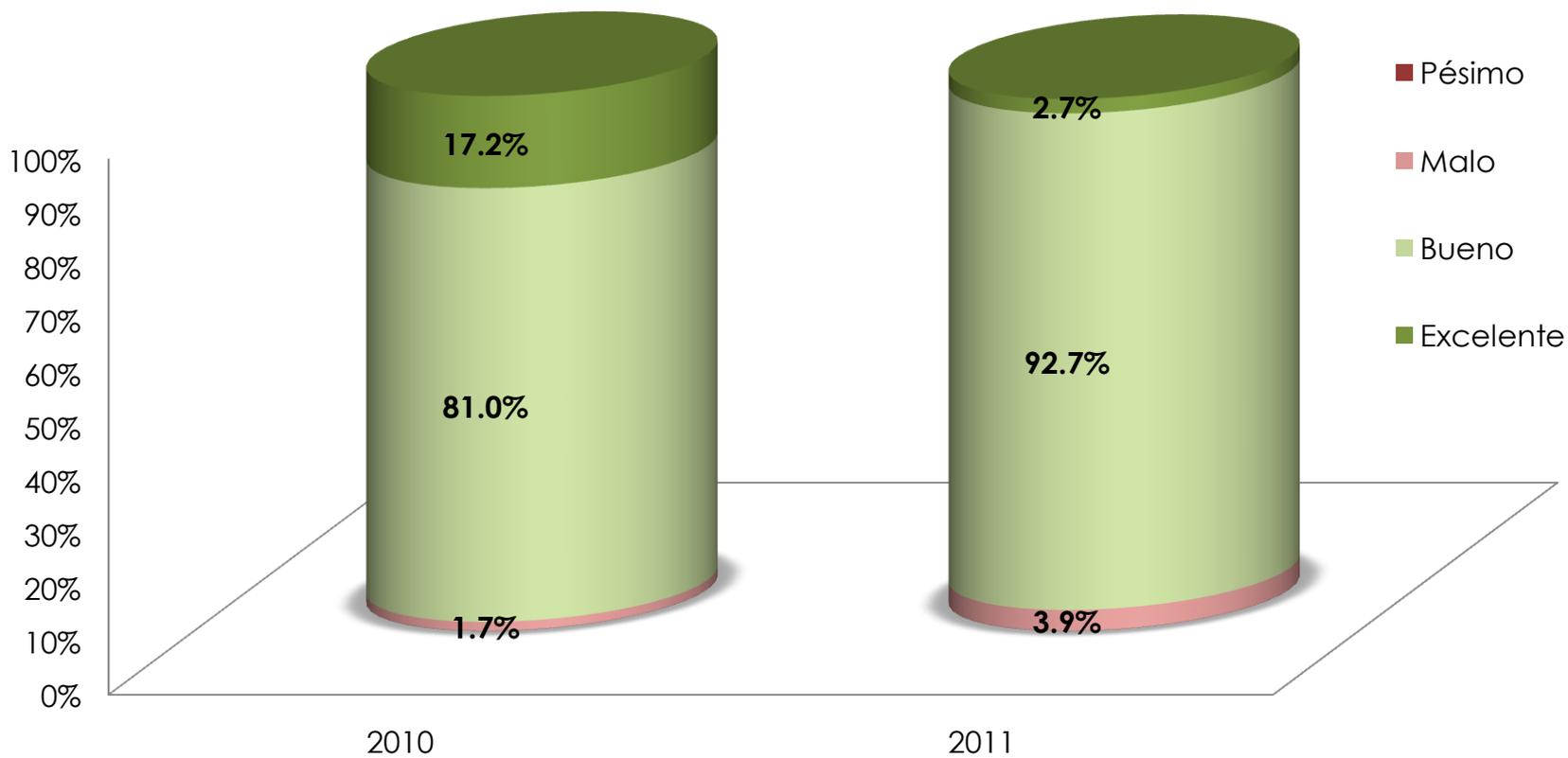


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### i) Facilidad para hacer los trámites

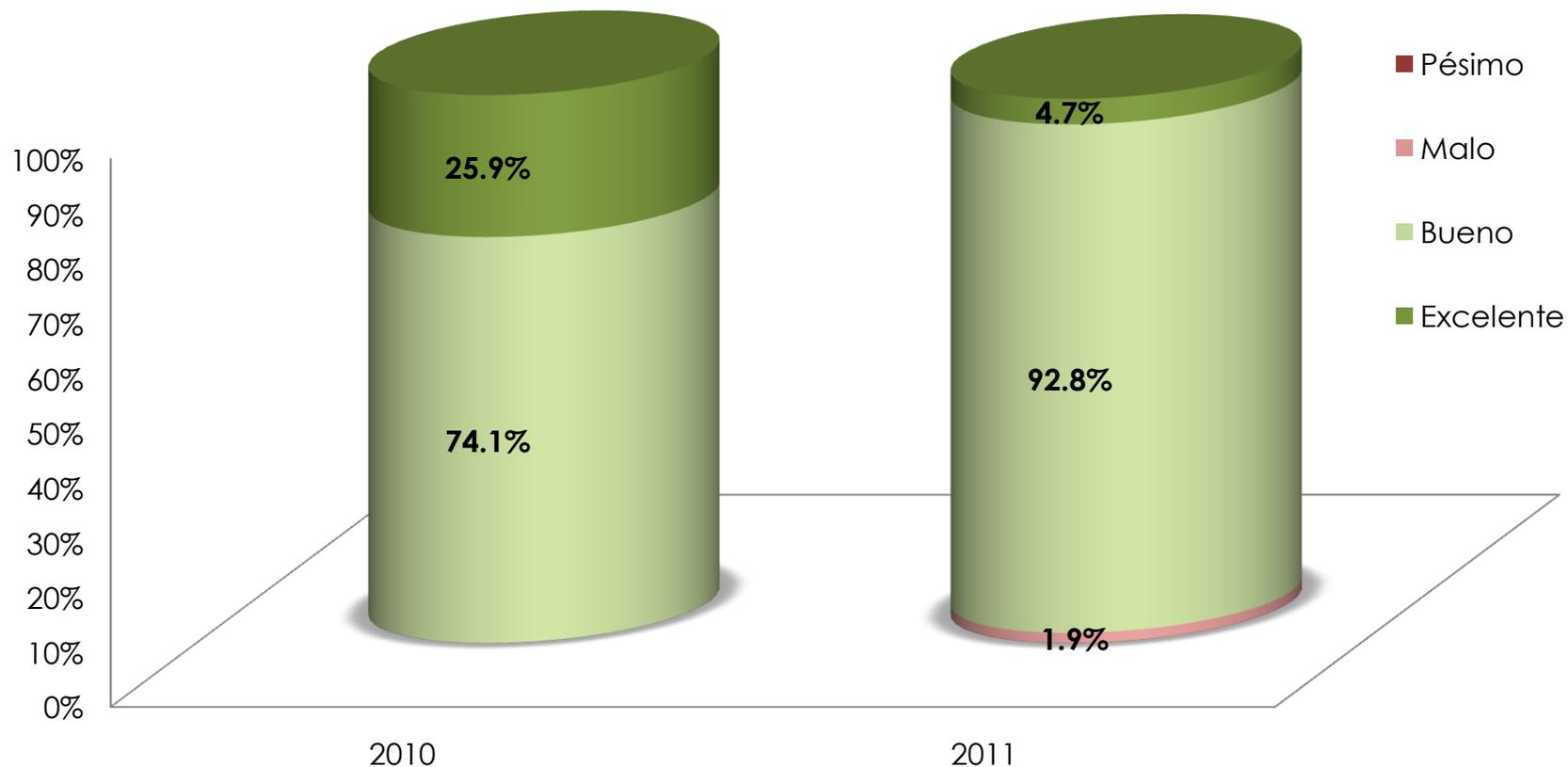


Base: 21.43% de los entrevistados.



### 4.2.3 Atención e inclusión a personas con discapacidad

#### j) Preparación y capacitación del personal

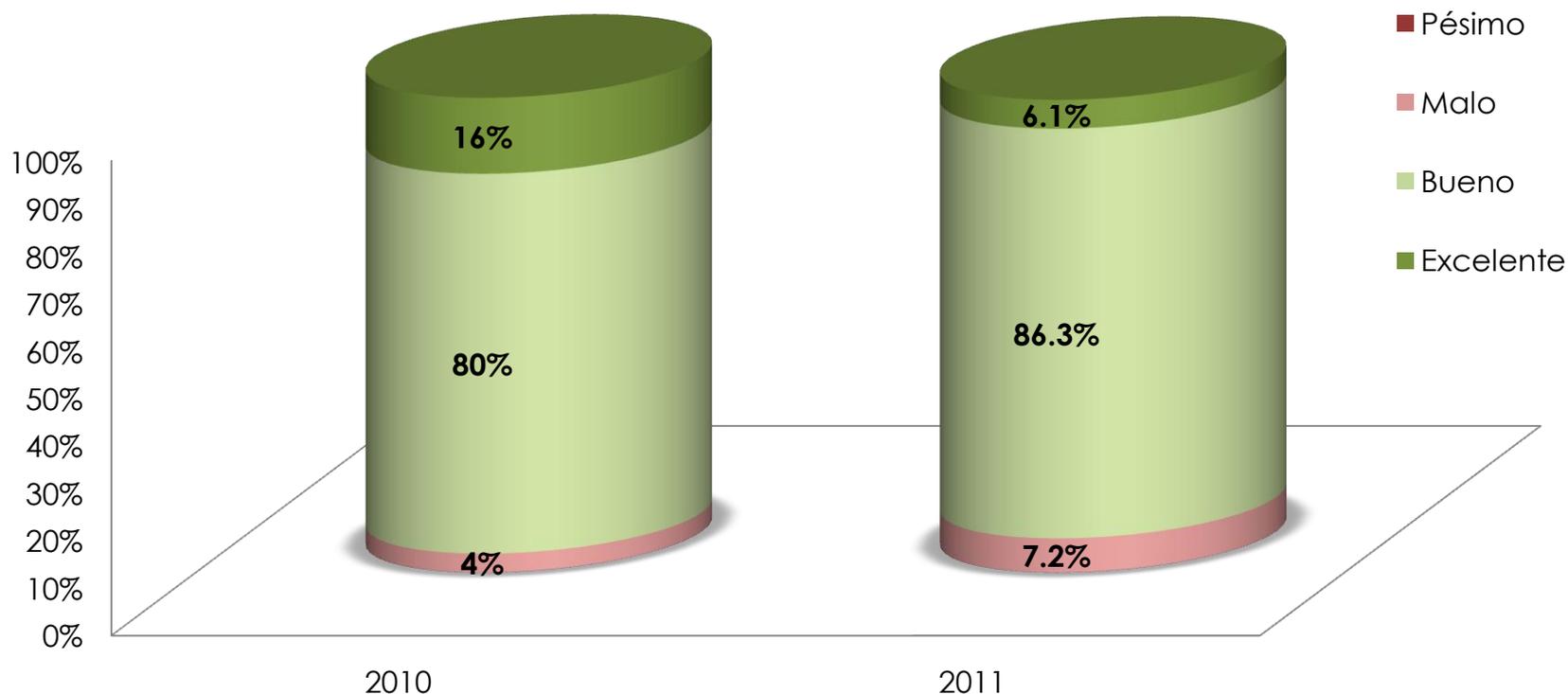


Base: 21.43% de los entrevistados.



## ¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

### a) Señalamientos para acceder al servicio

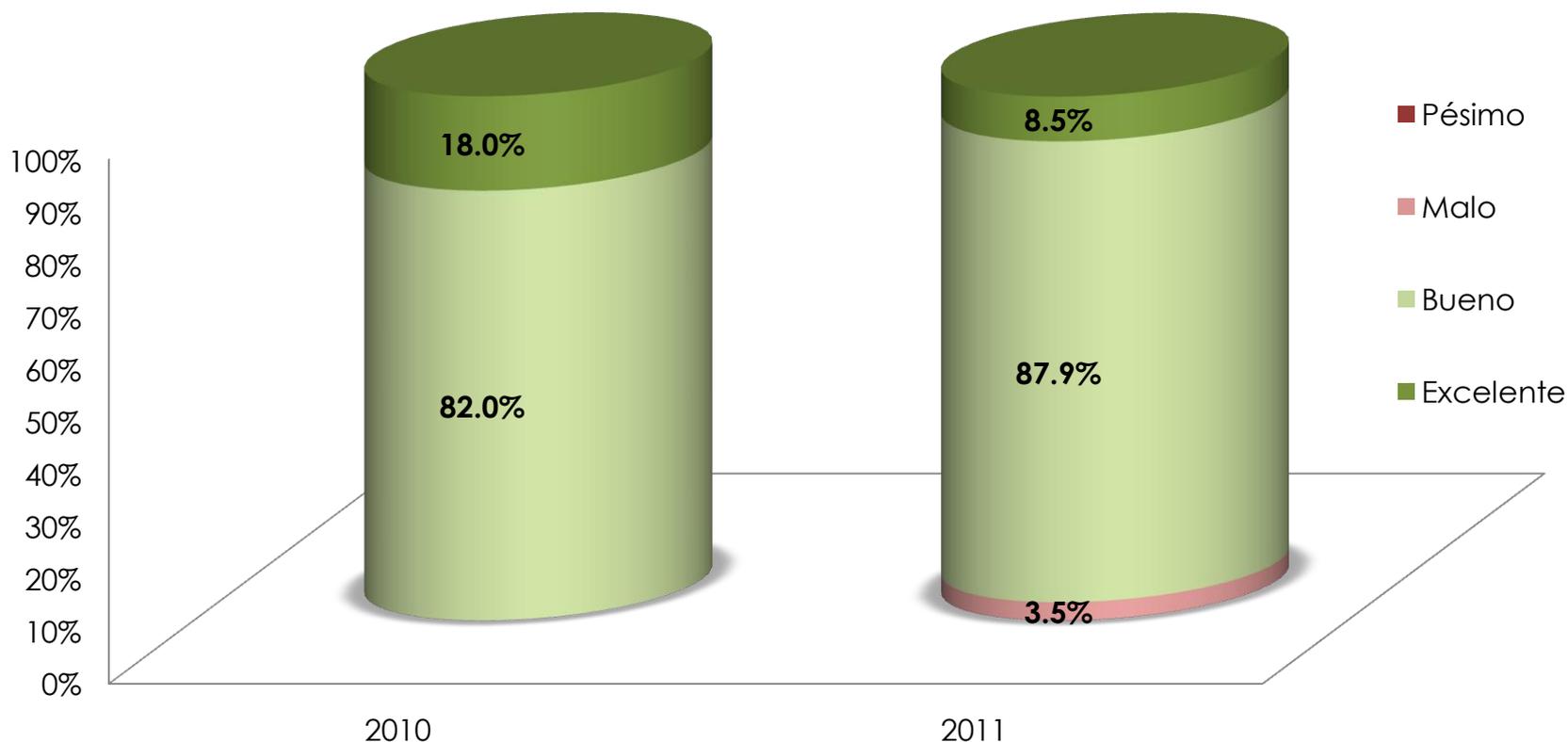


Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.3 Centros Infantiles

b) Interés por proporcionarles un buen servicio

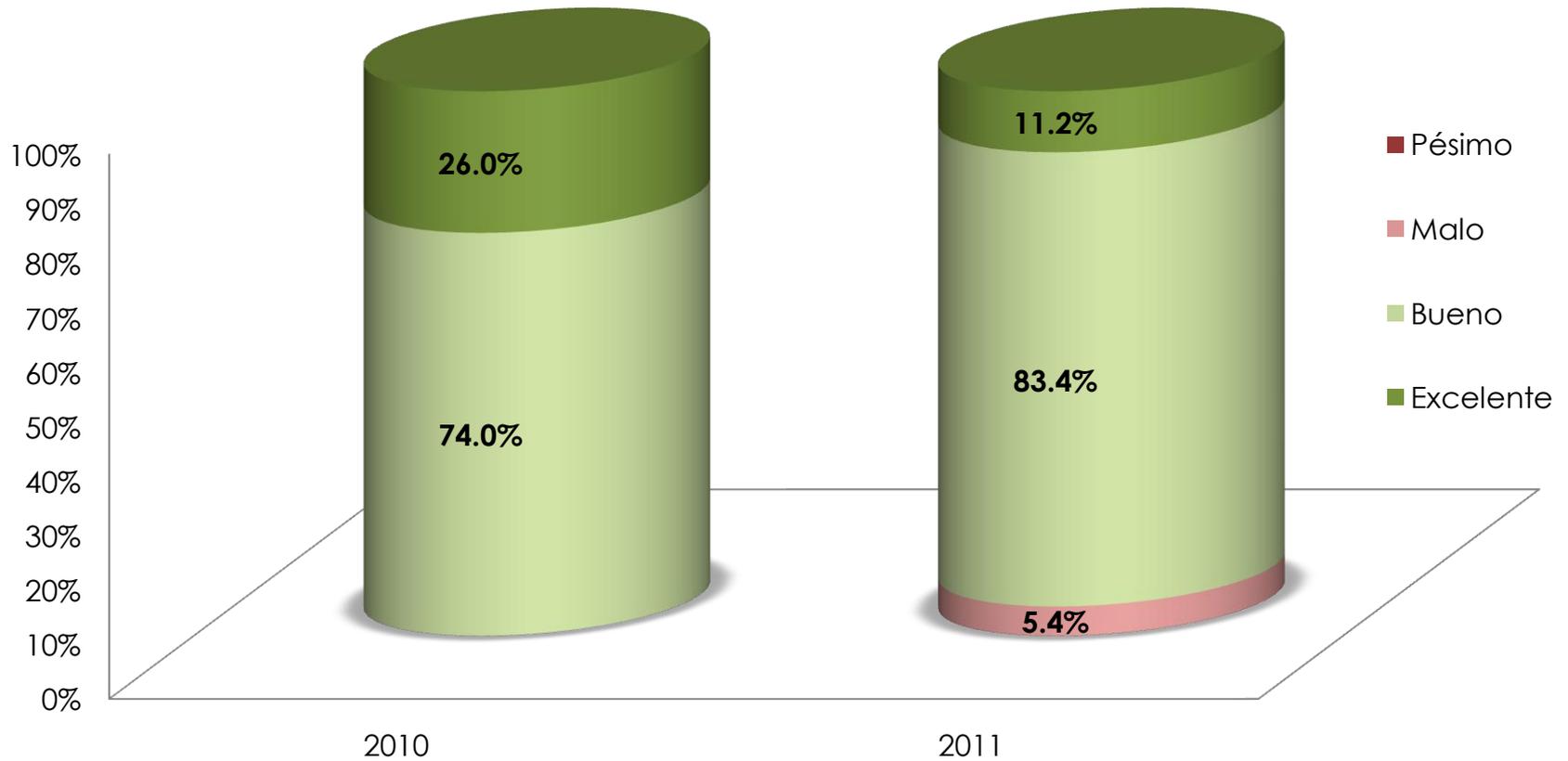


Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.3 Centros Infantiles

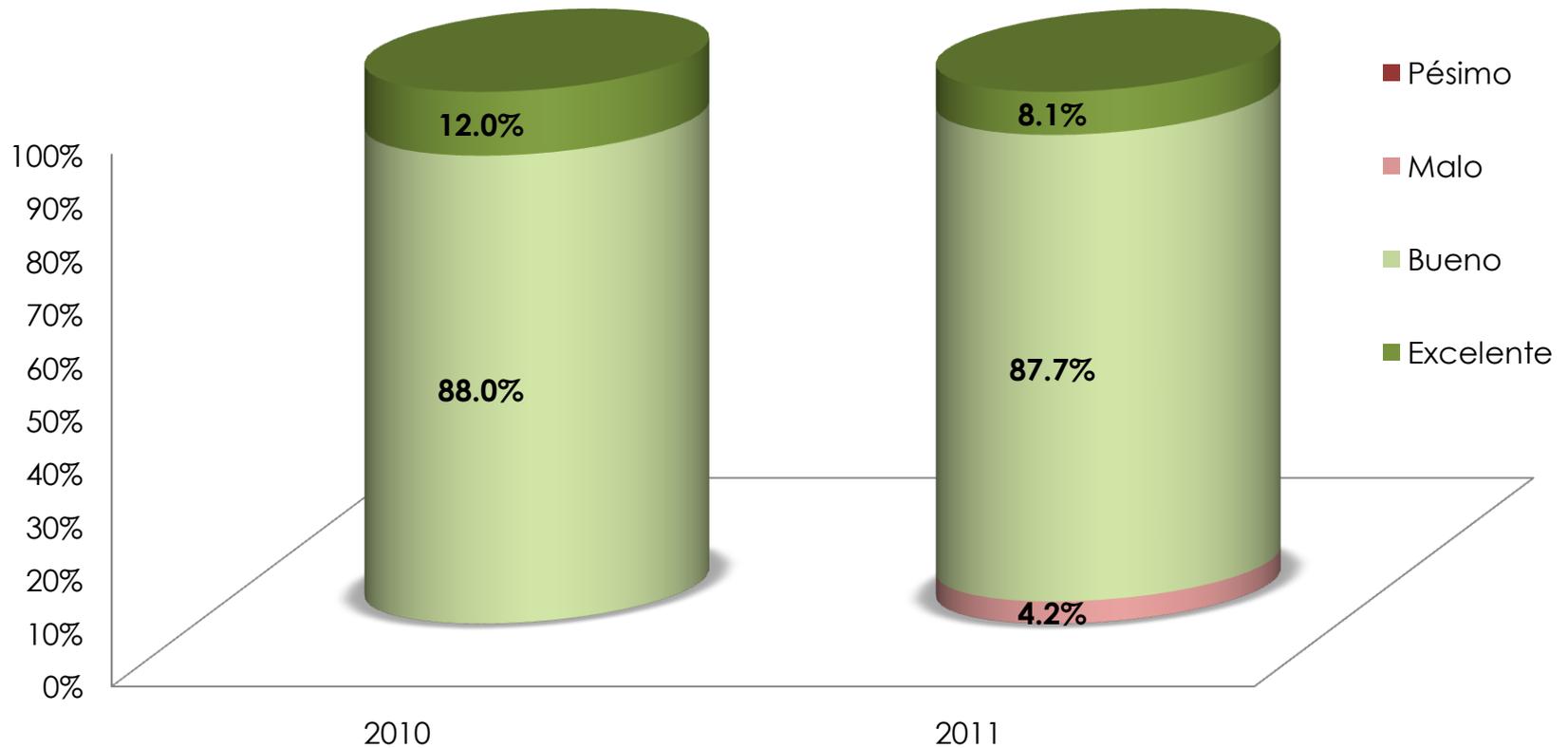
c) Horarios y días de atención



Base: 28.57% de los entrevistados.



d) Requisitos necesarios para obtener el servicio

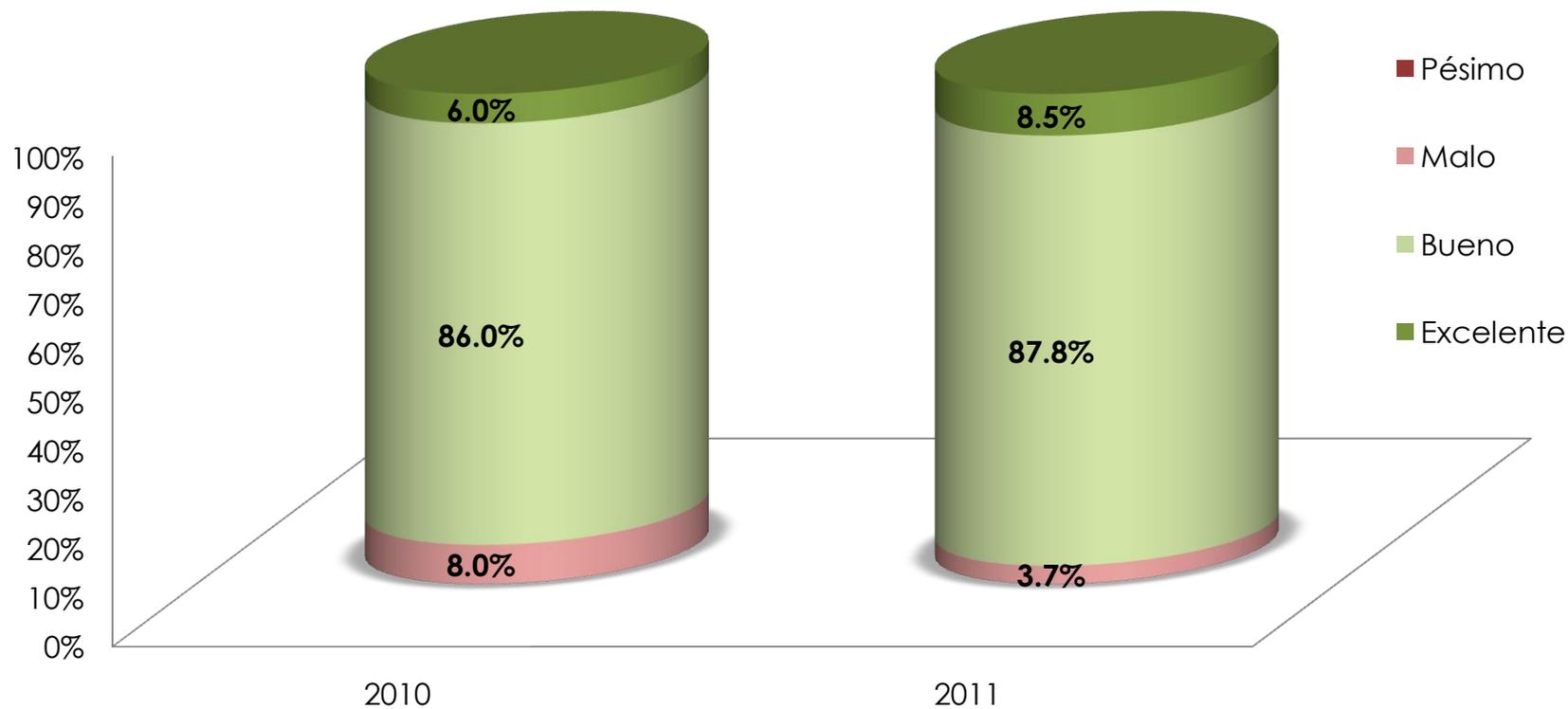


Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.3 Centros Infantiles

e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita

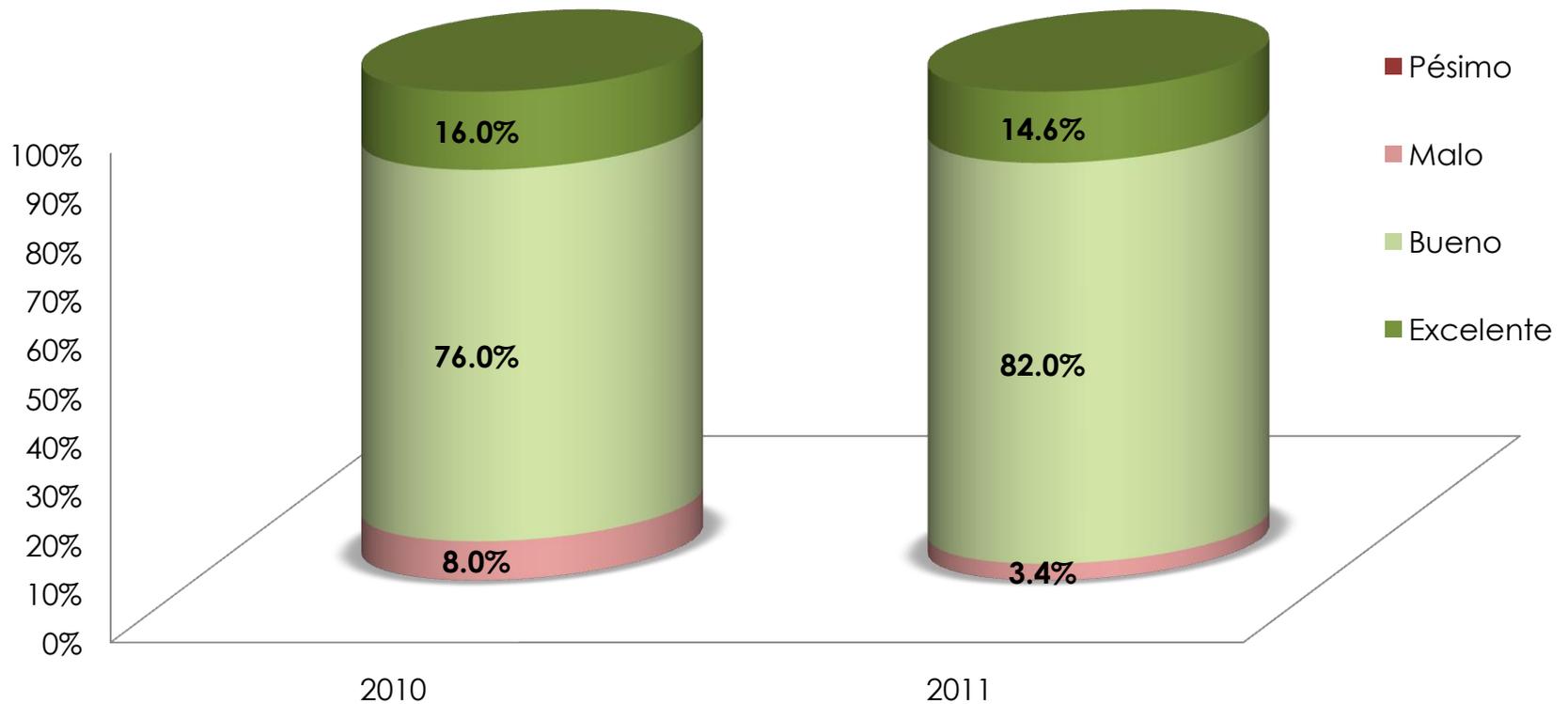


Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.3 Centros Infantiles

f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas

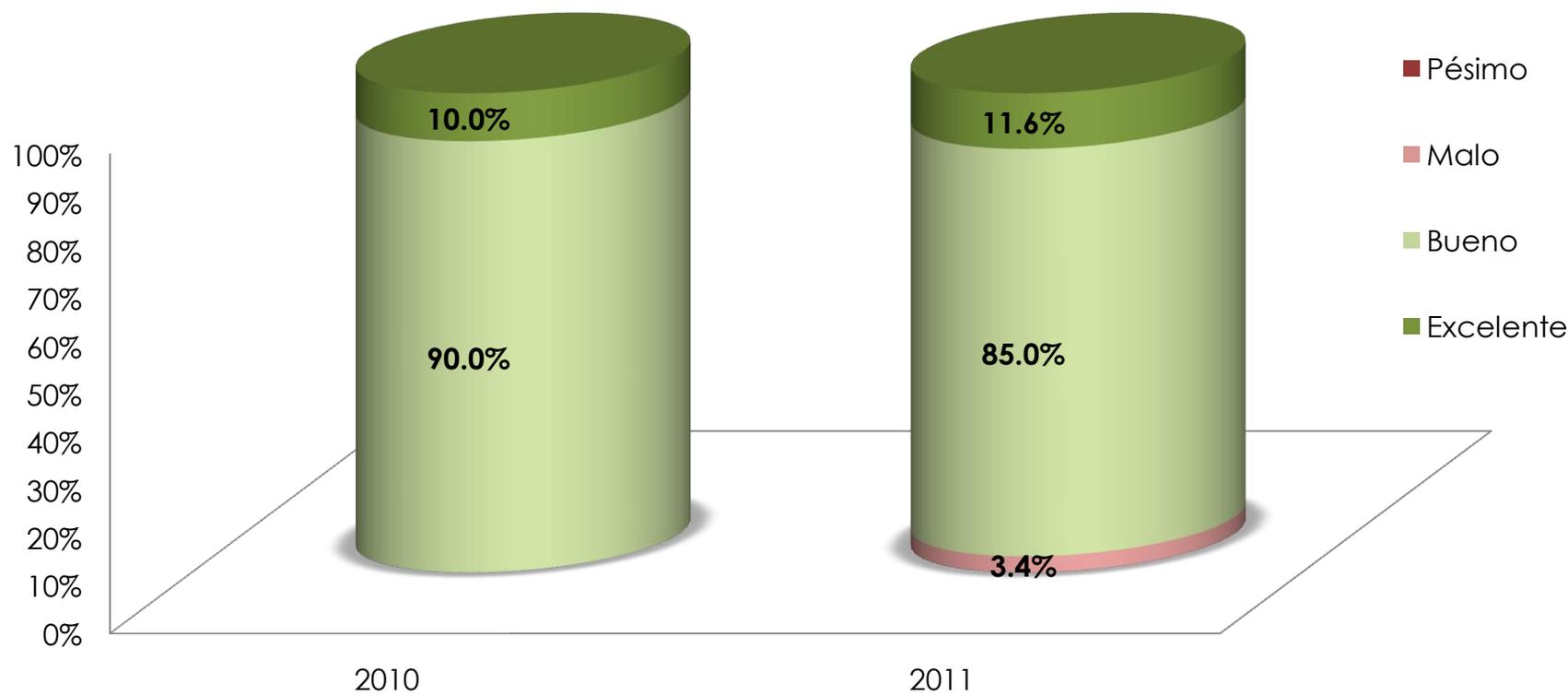


Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.3 Centros Infantiles

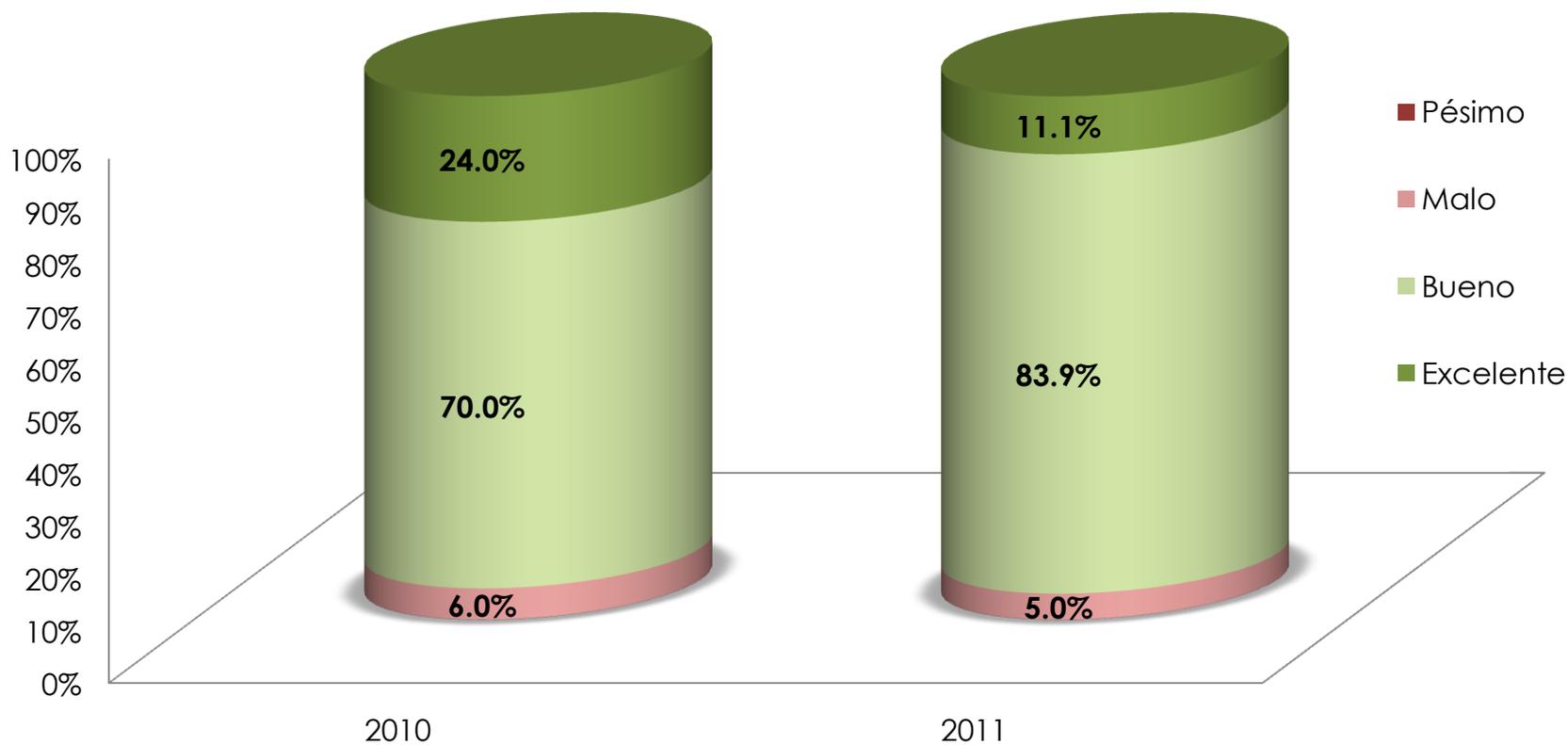
**g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud**



Base: 28.57% de los entrevistados.



### h) Calidad de las instalaciones

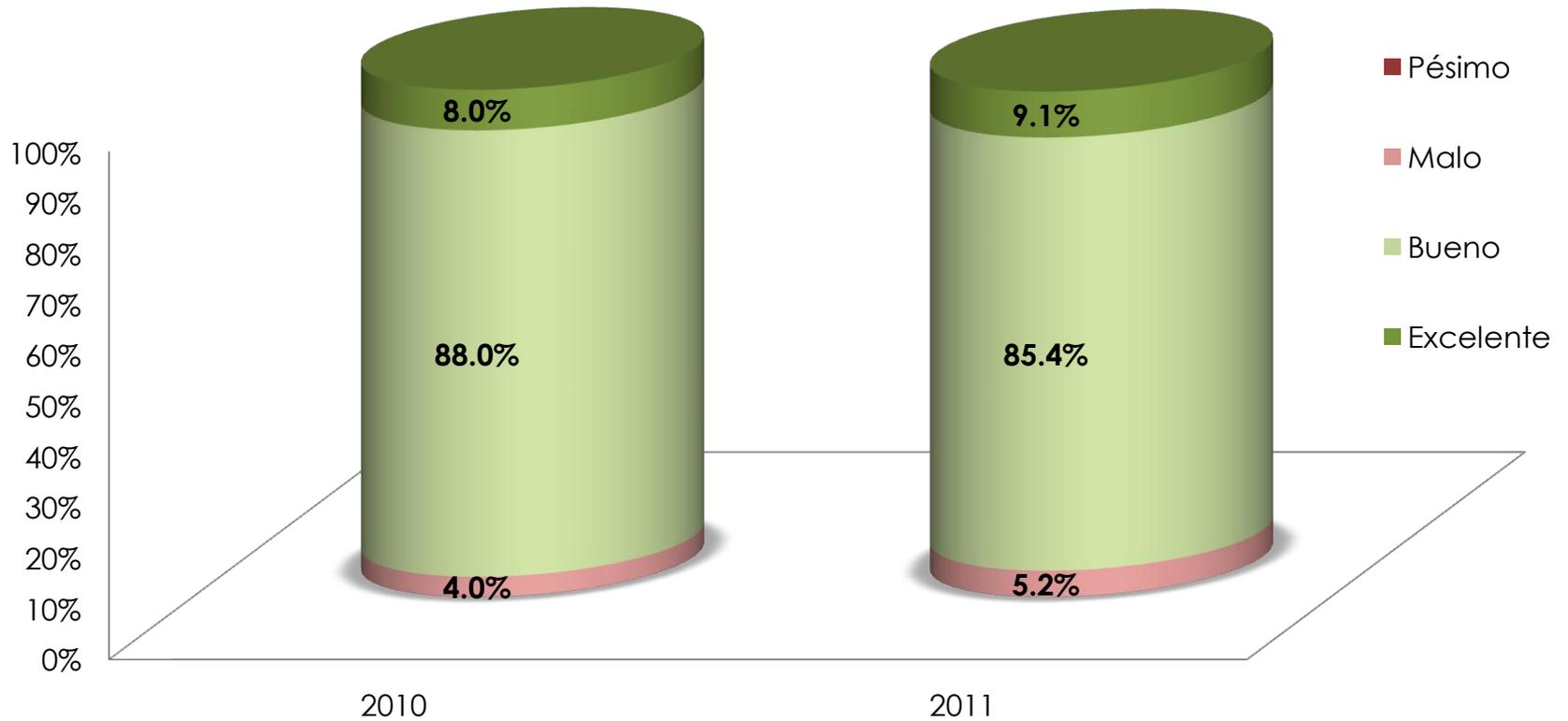


Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.3 Centros Infantiles

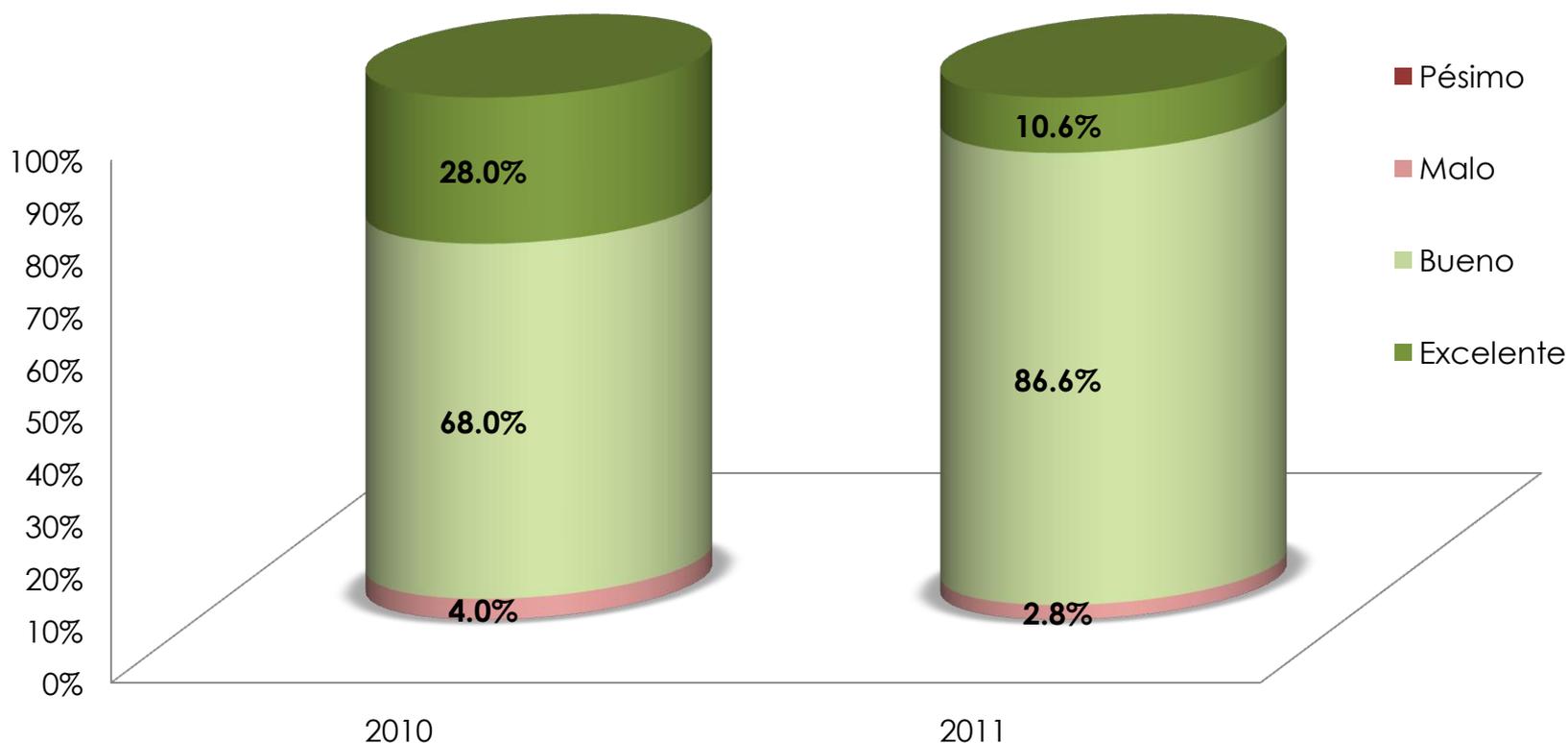
i) Facilidad para hacer los trámites



Base: 28.57% de los entrevistados.



### j) Preparación y capacitación del personal



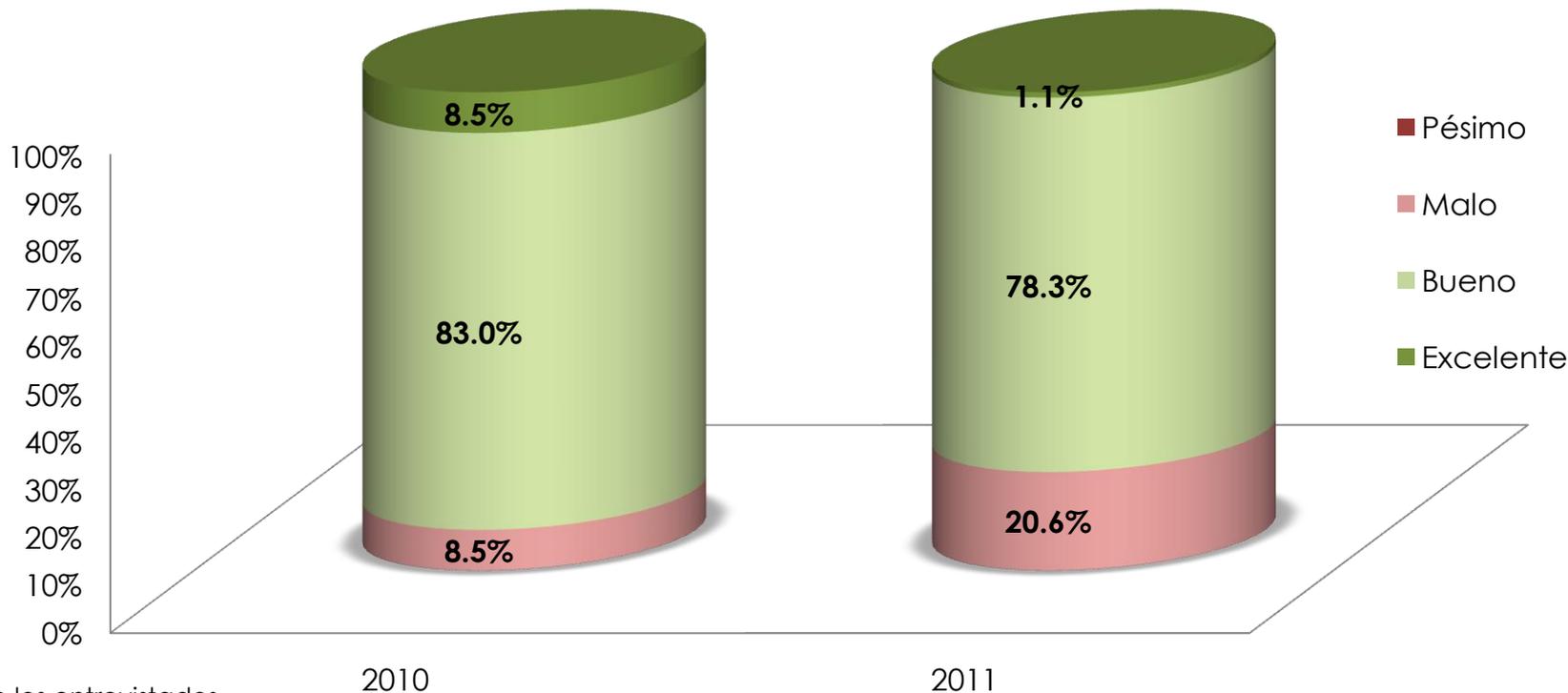
Base: 28.57% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

¿Cómo evalúa el servicio de acuerdo a las siguientes características?

a) Señalamientos para acceder al servicio



Base: 25% de los entrevistados.

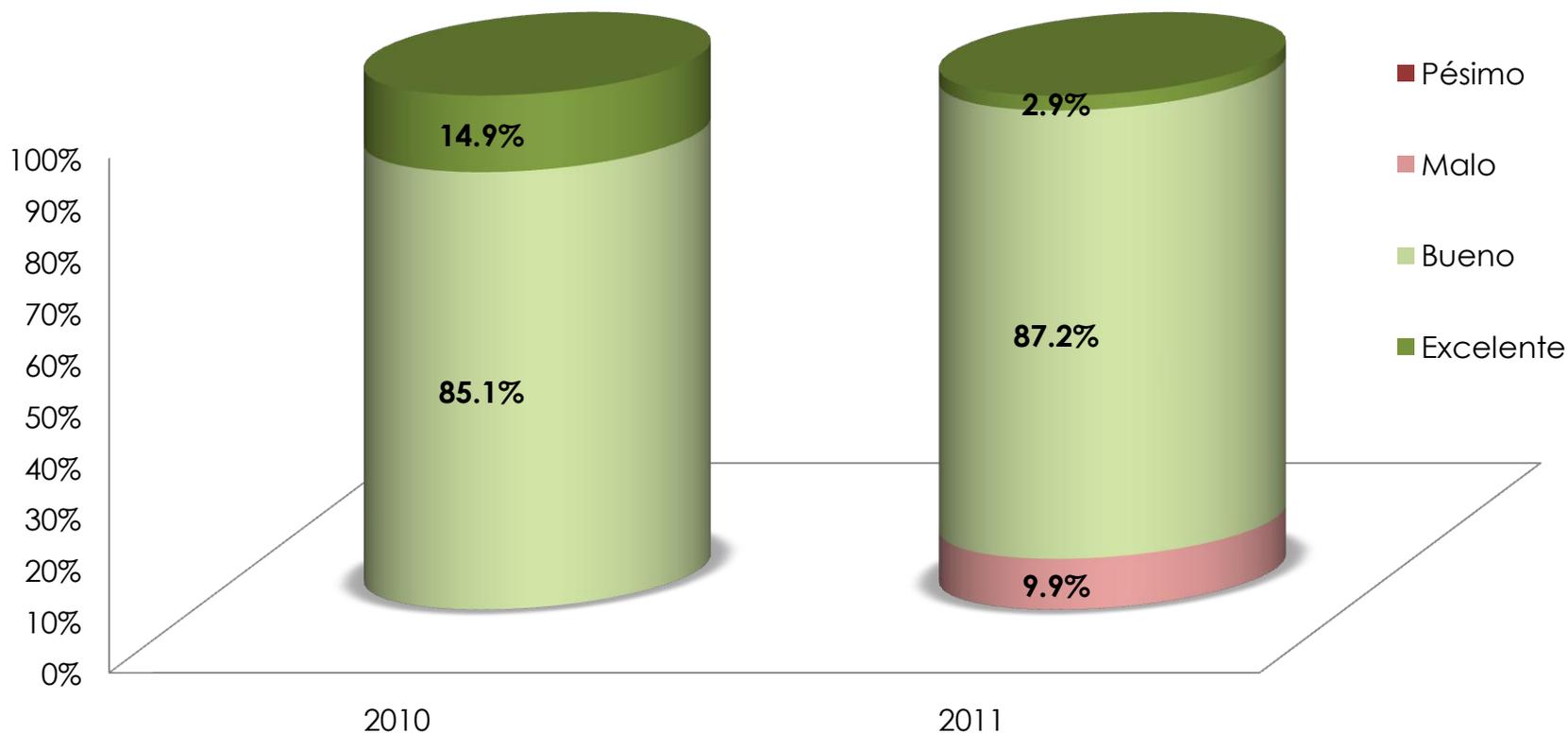
2010

2011



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

b) Interés por proporcionarles un buen servicio

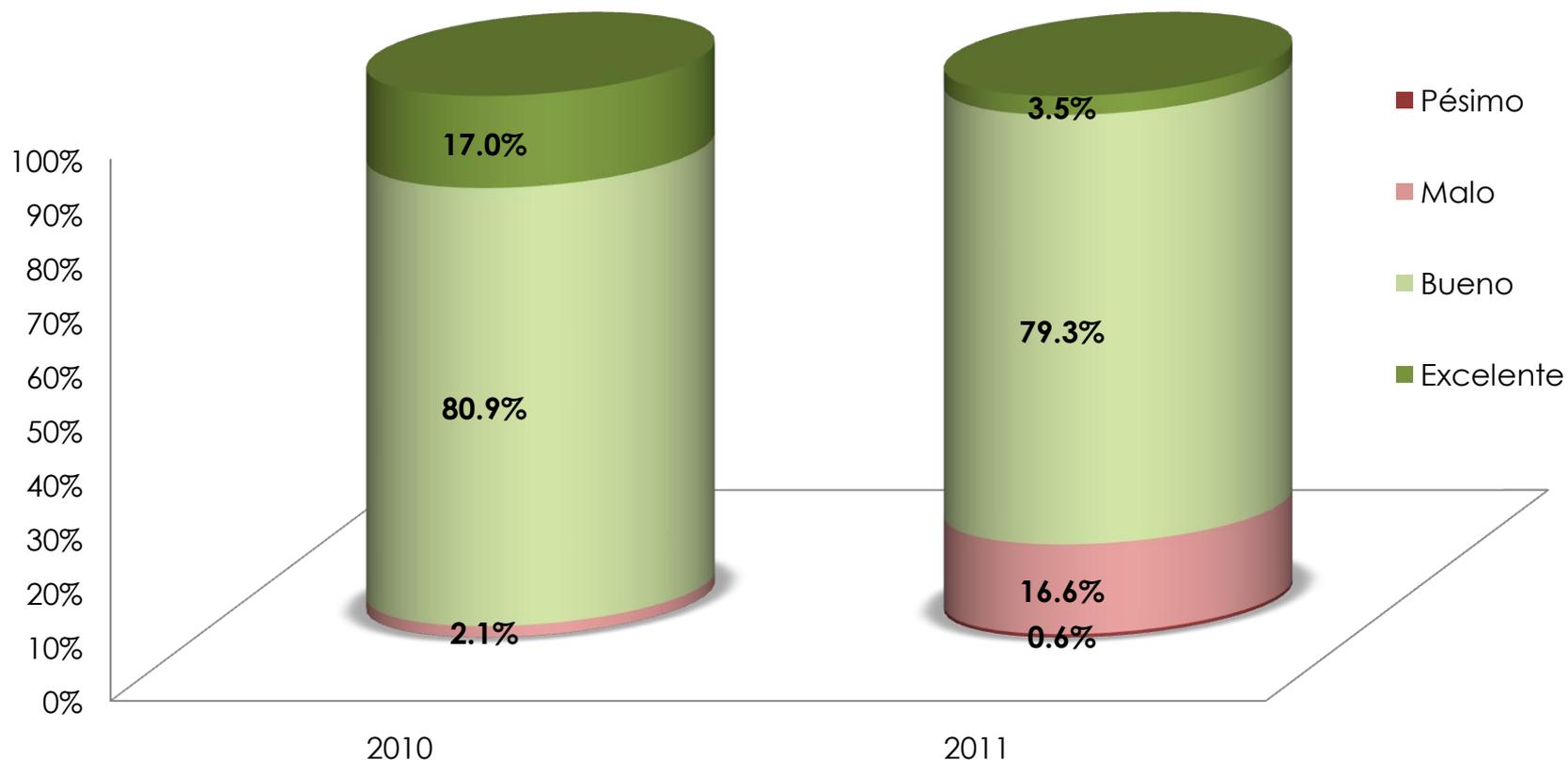


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

c) Horarios y días de atención

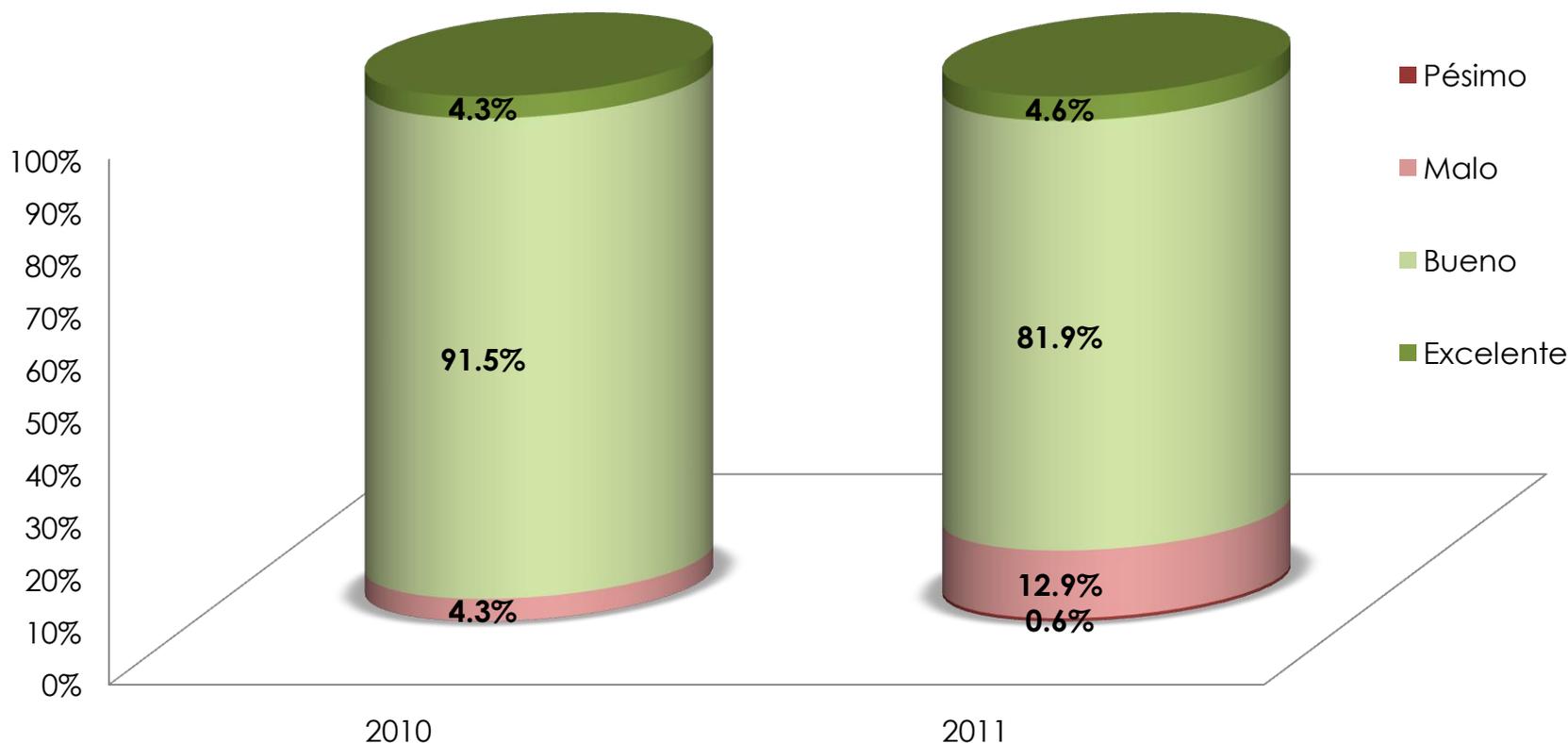


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

d) Requisitos necesarios para obtener el servicio

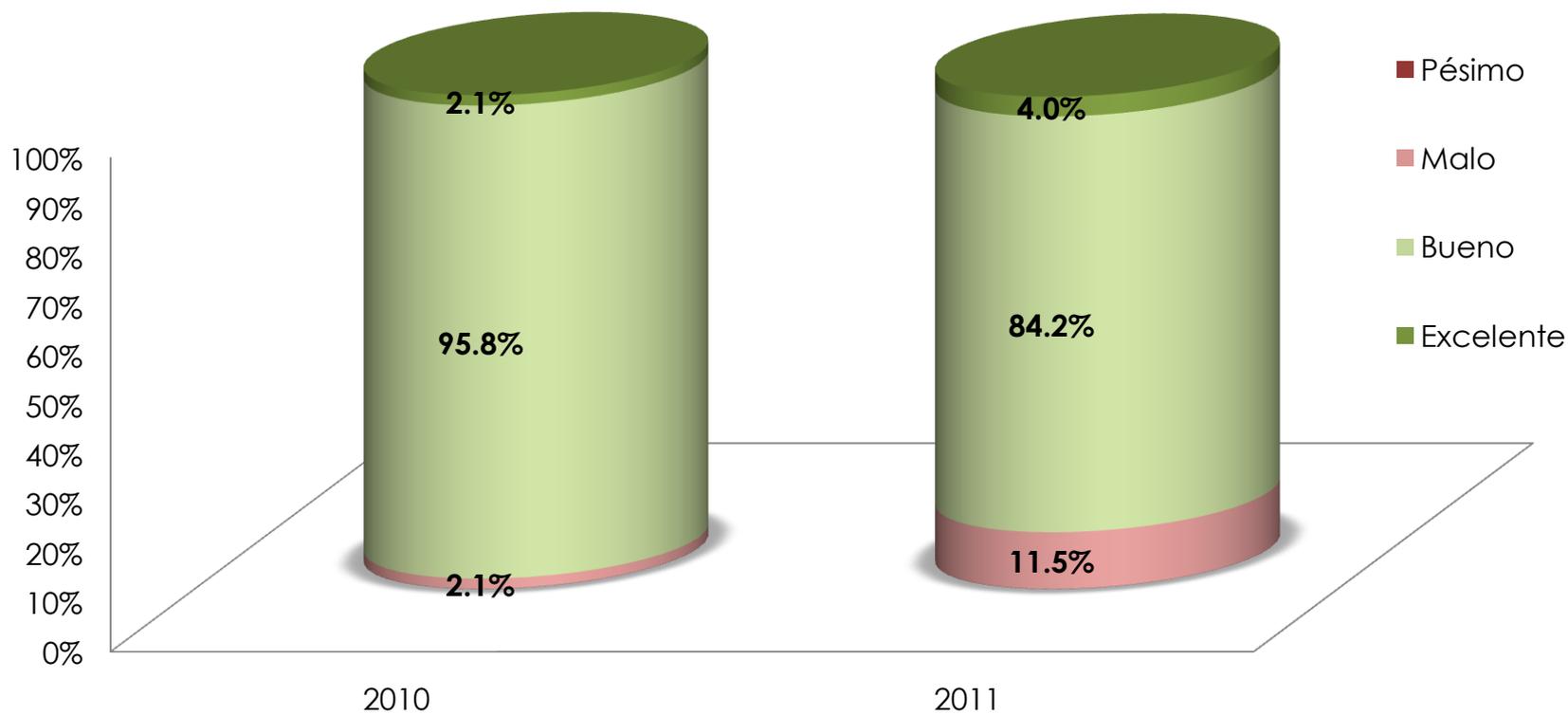


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita

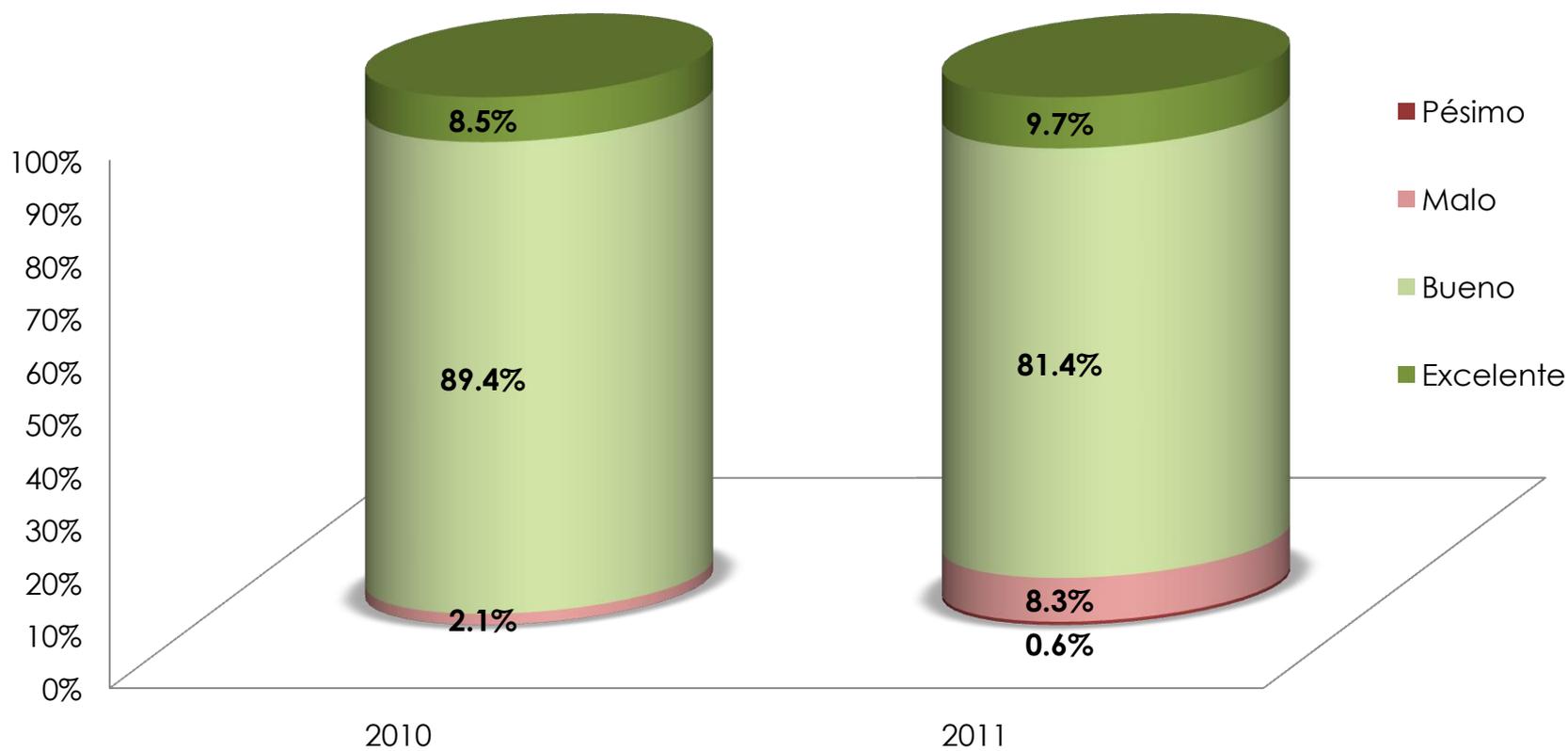


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverle sus dudas

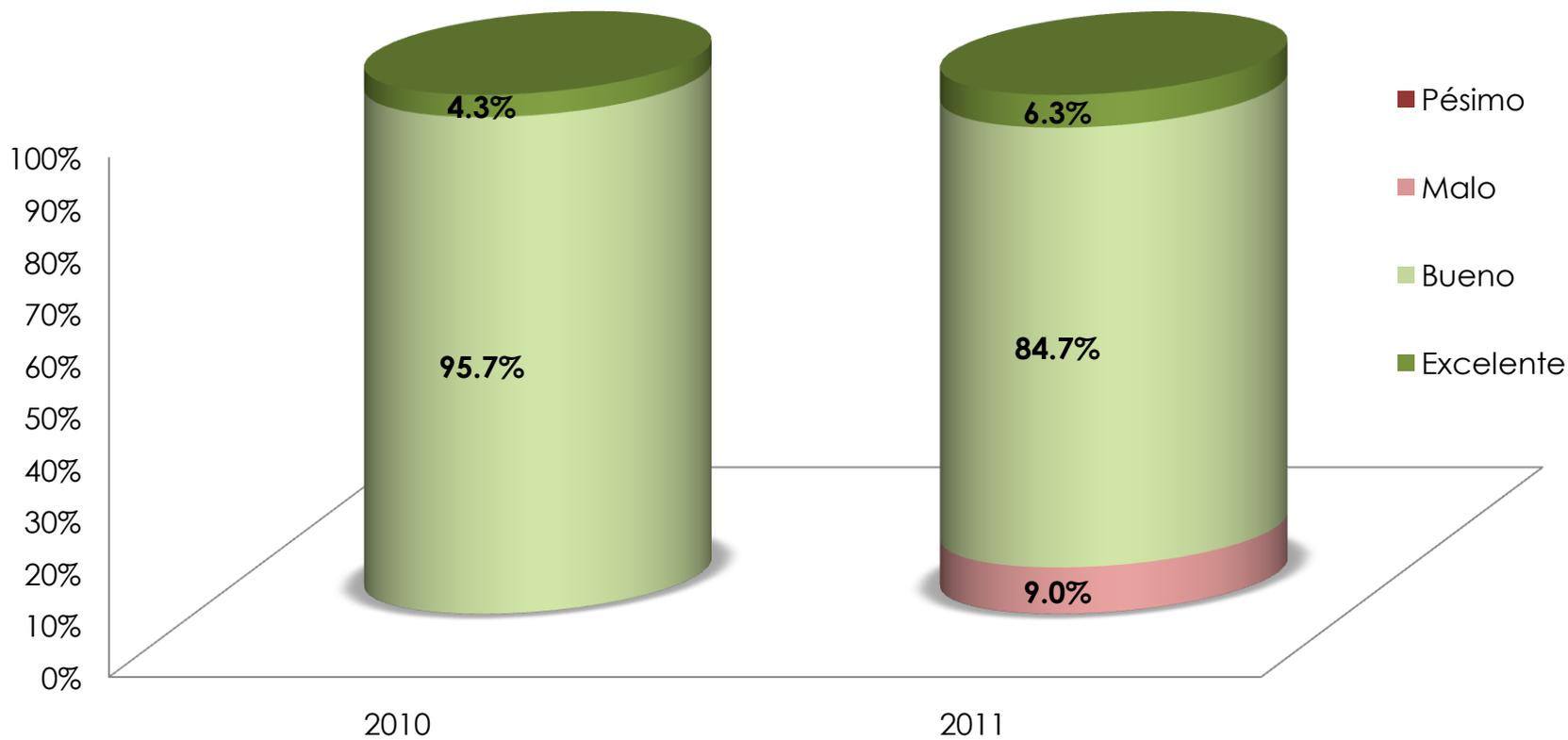


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud

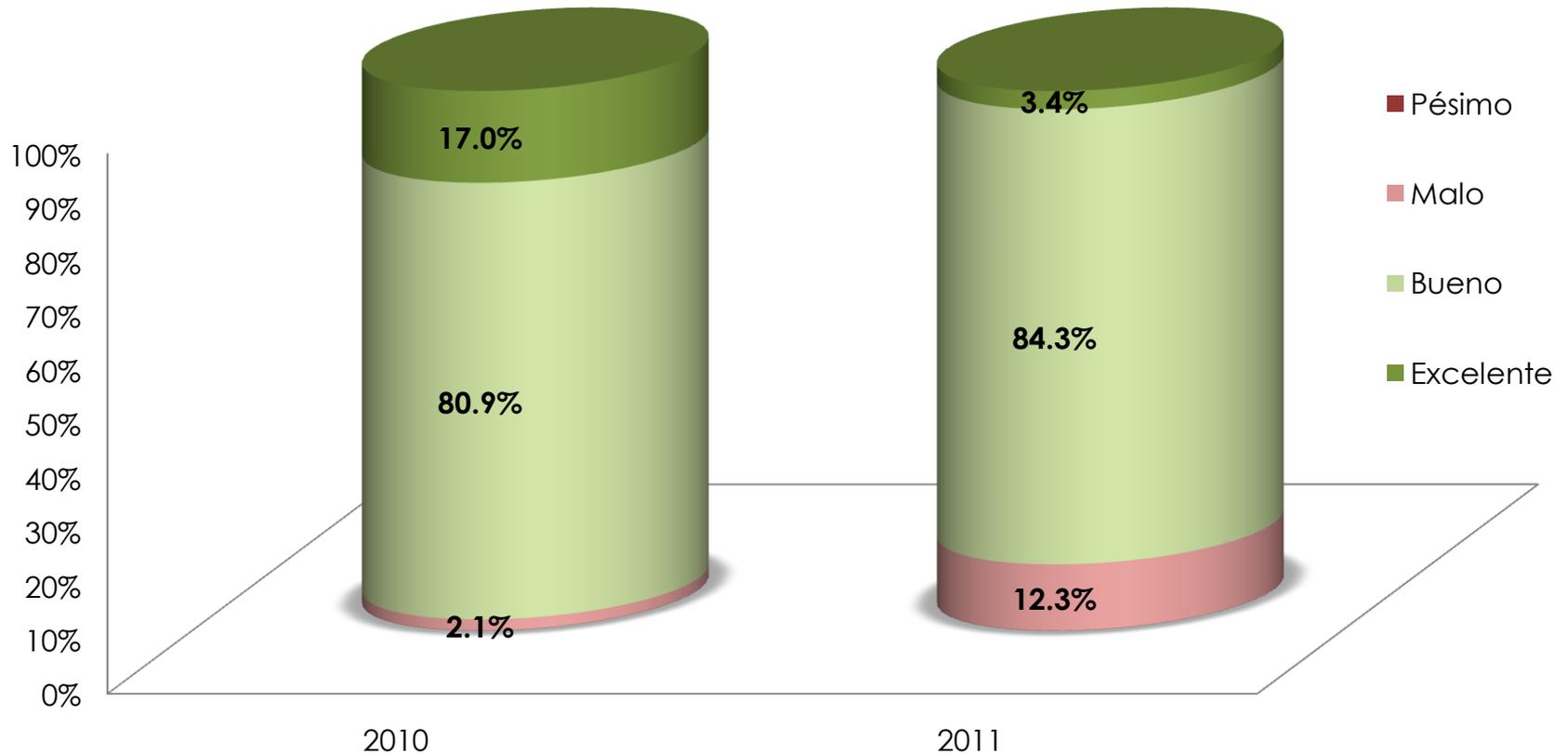


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

h) Calidad de las instalaciones

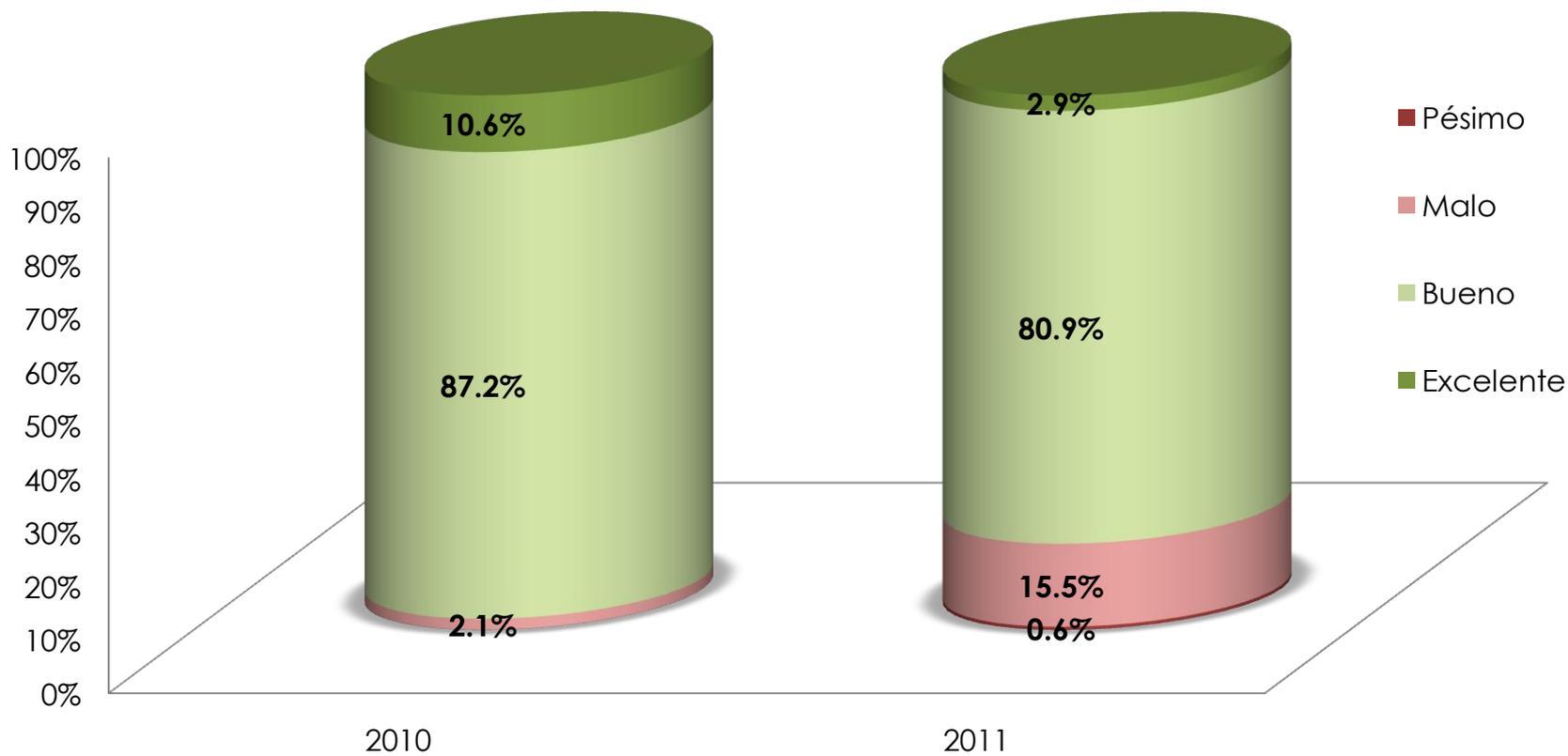


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

i) Facilidad para hacer los trámites

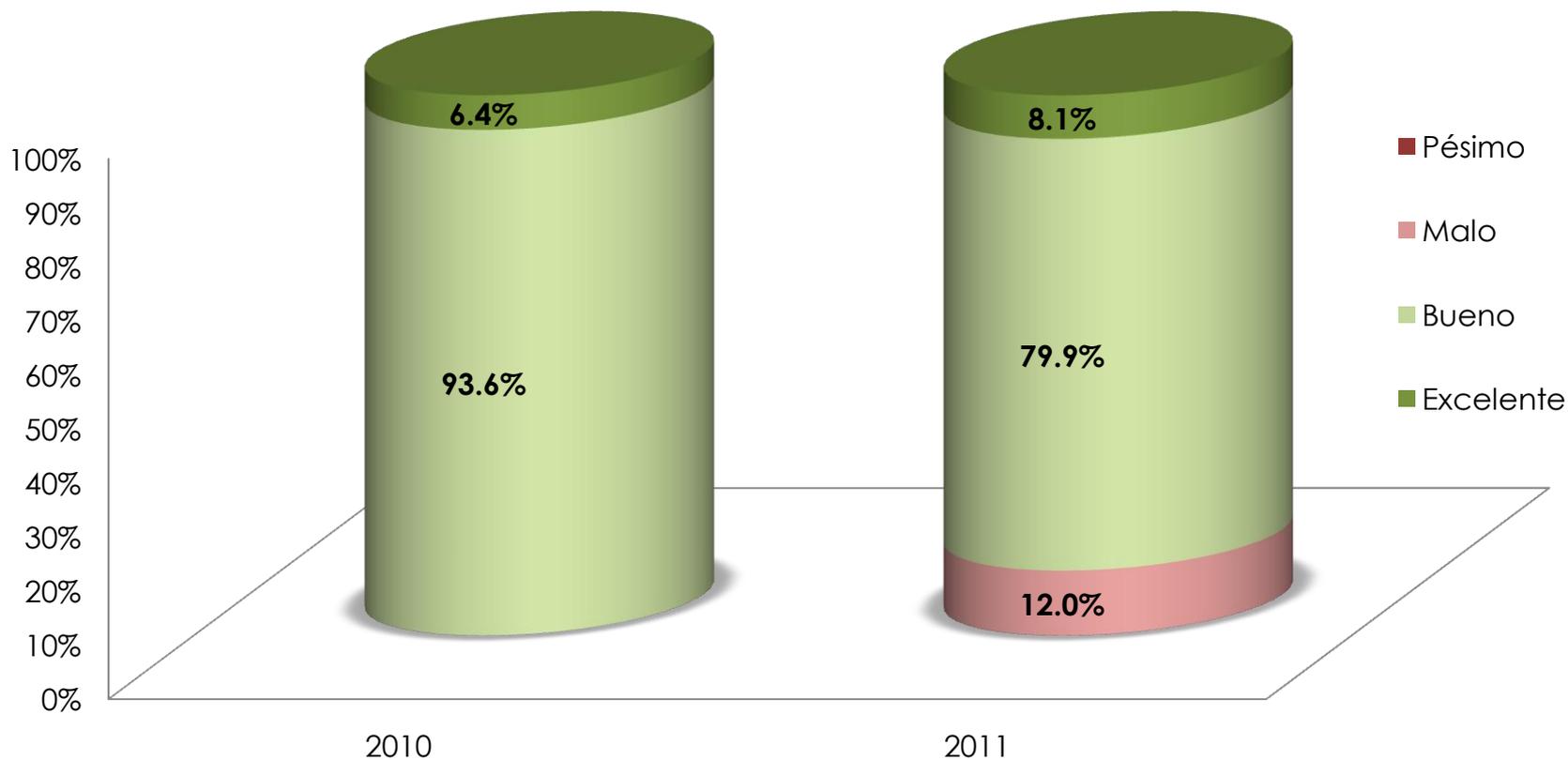


Base: 25% de los entrevistados.



4.2.4 Cursos Prematrimoniales

j) Preparación y capacitación del personal



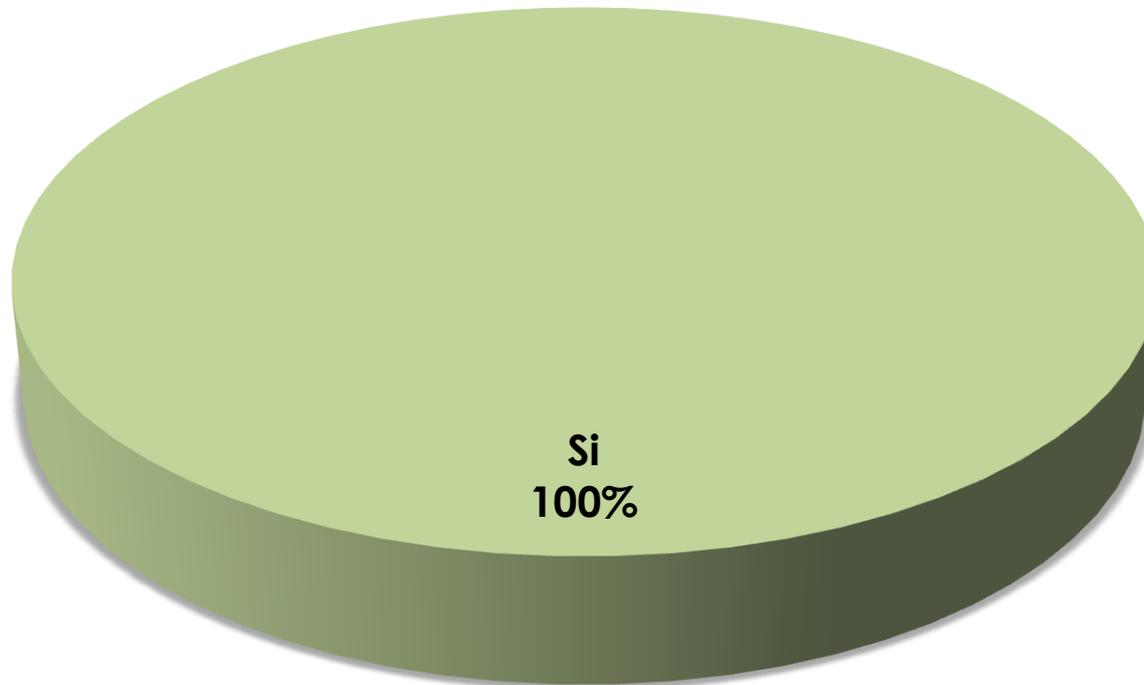
Base: 25% de los entrevistados.



# Datos generales y sociodemográficos

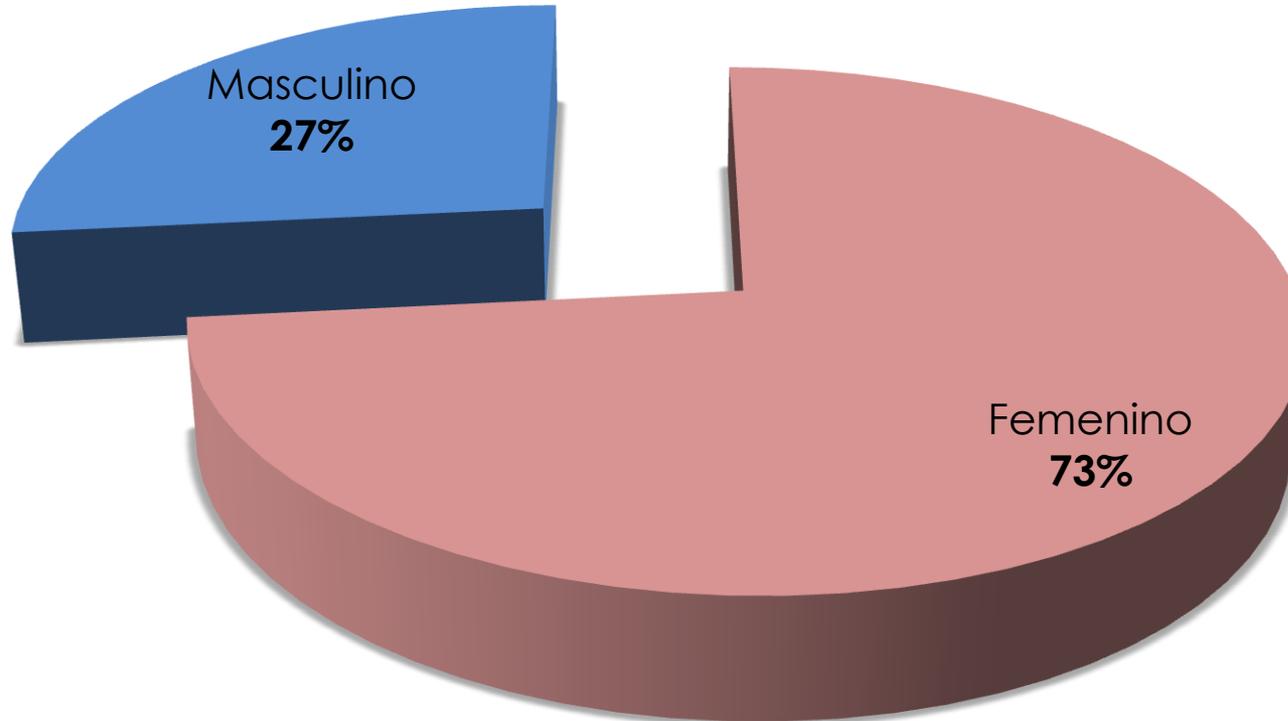


## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.

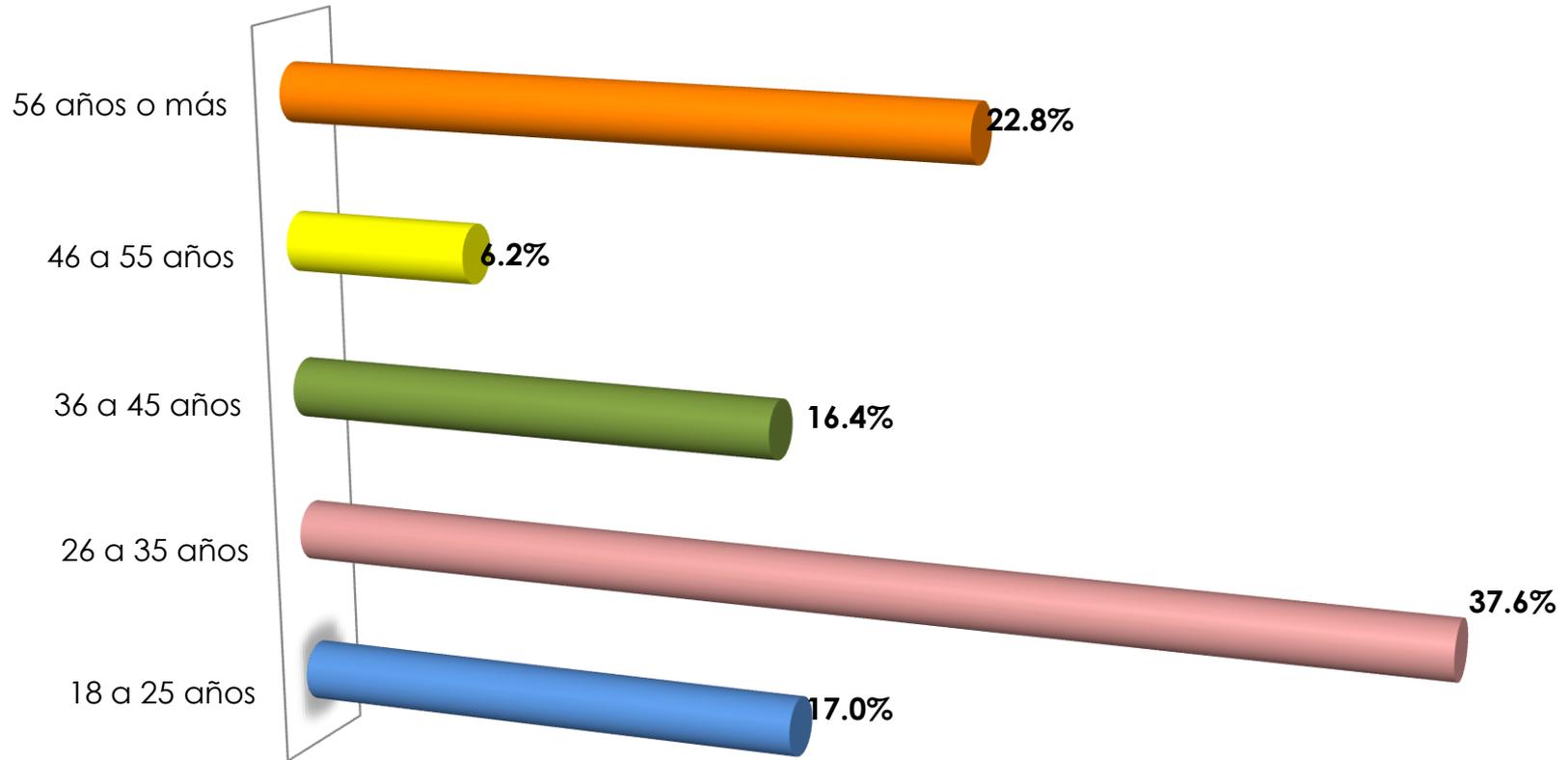
## Género



Base: 100% de los entrevistados.



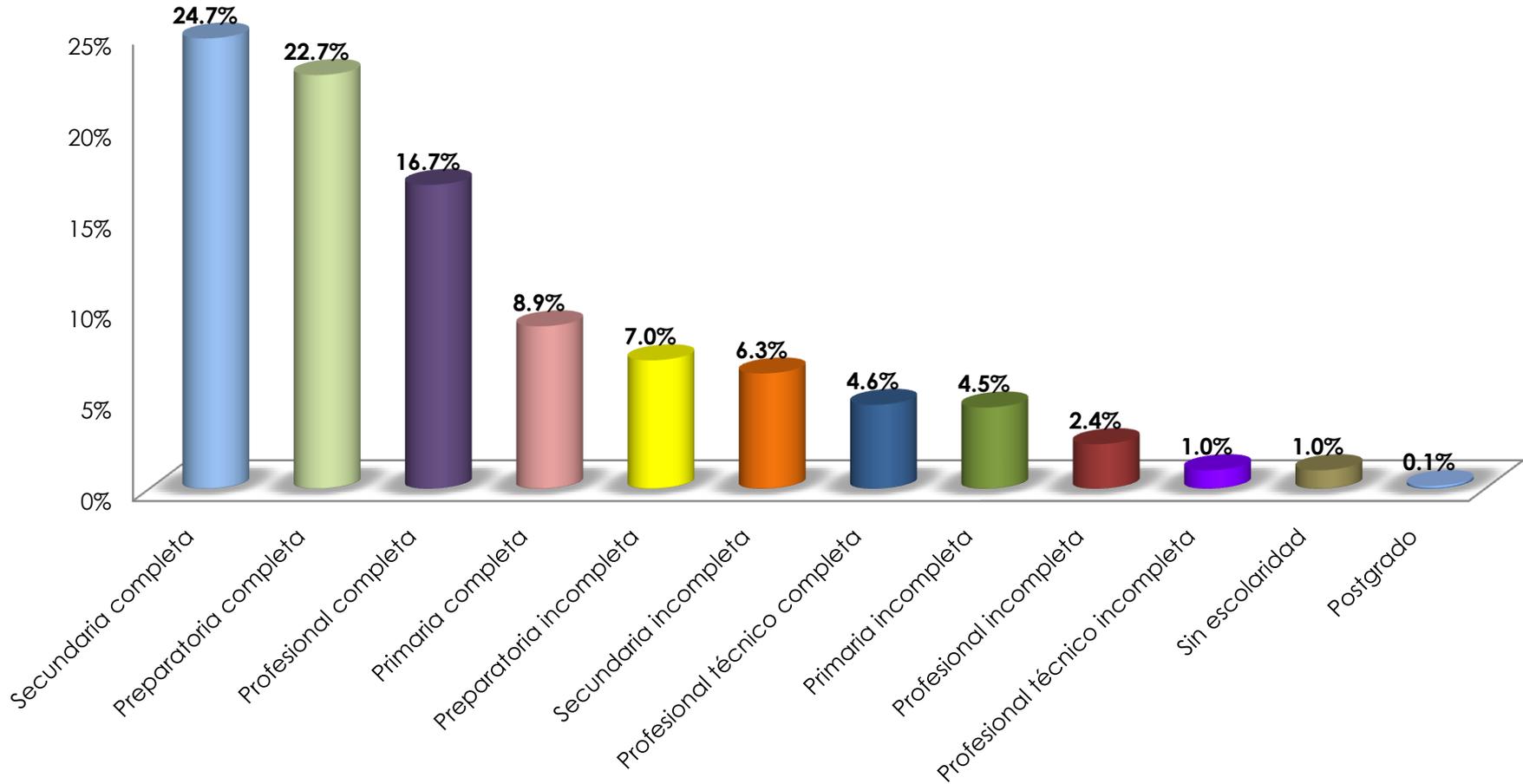
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



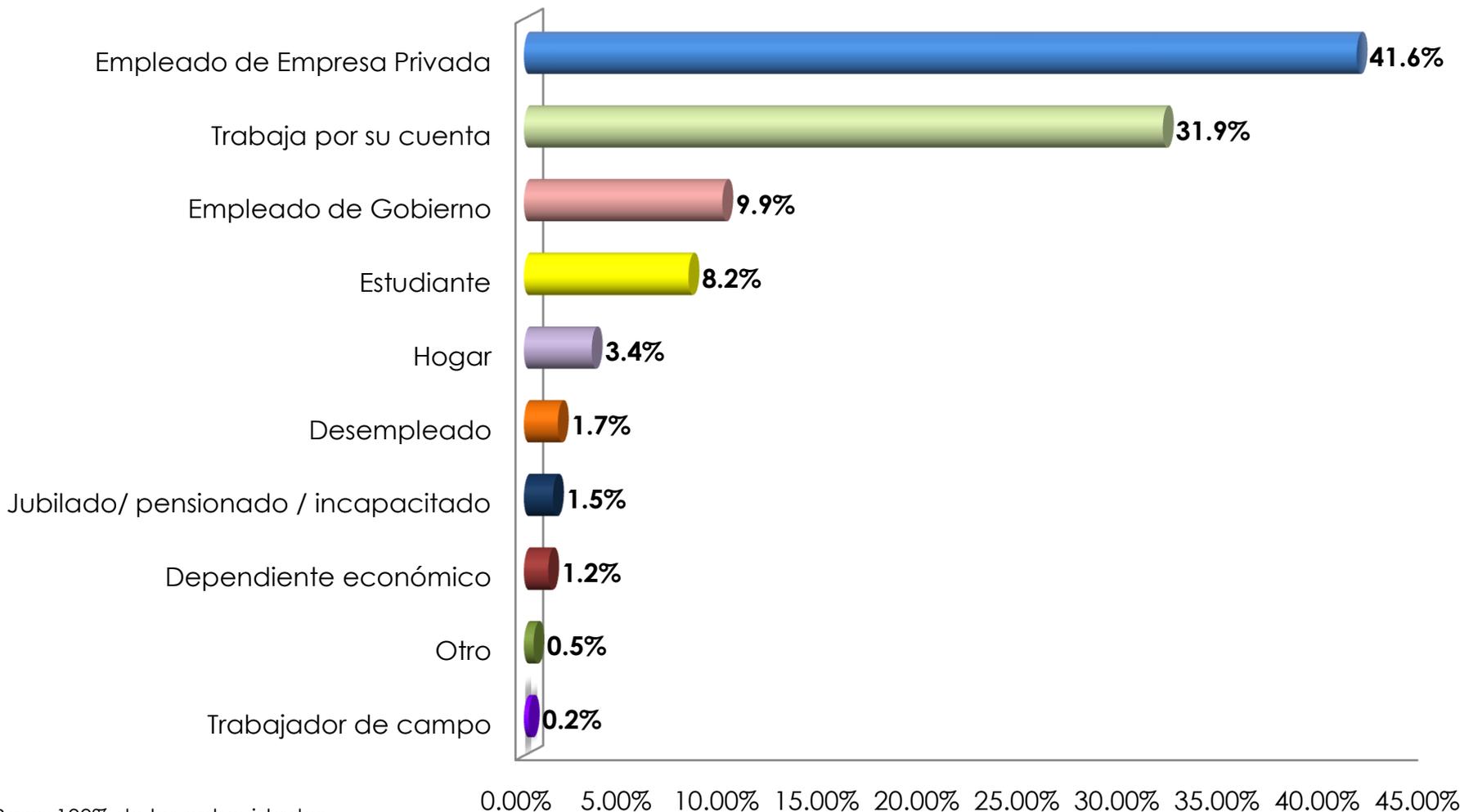
## Escolaridad



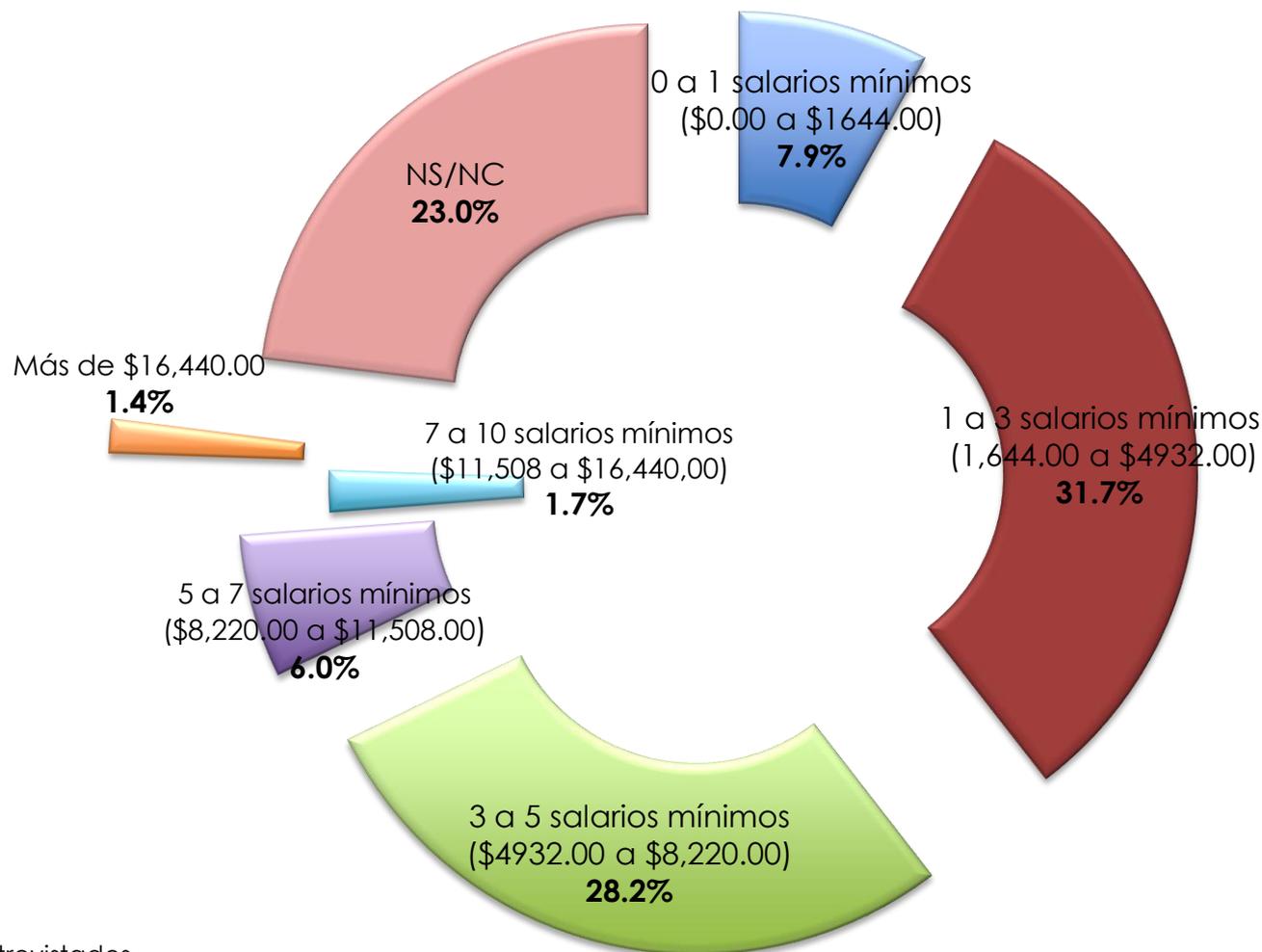
Base: 100% de los entrevistados.



## Fuente de ingresos



## Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



# Conclusiones



## Satisfacción y servicio al usuario

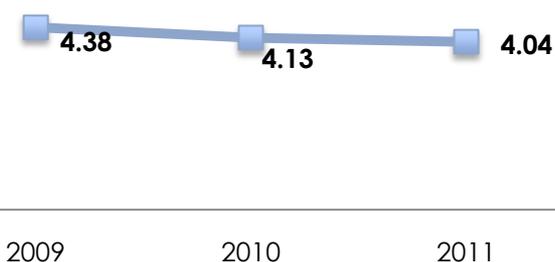
-Se identificó que el general, los usuarios evalúan satisfactoriamente los tres aspectos planteados: *calidad de los servicios/programas, amabilidad y trato del personal y rapidez en atención a usuarios* pues las menciones malas y pésimas fueron menores a los dos puntos porcentuales.

-El aspecto menor evaluado, en comparación con los otros dos, fue la *rapidez en atención a usuarios* ya que obtuvo más evaluaciones malas (1.74%) y regulares (17.39%), y menos evaluaciones excelentes (8.41%).

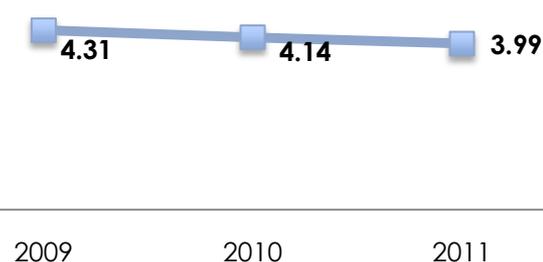
-Por la completa y amplia aportación social que tiene el DIF, es de las dependencias con mejor satisfacción de usuarios con casi un 86% entre las evaluaciones de satisfecho y muy satisfecho. El 73% consideran que la labor del DIF es buena mientras que el 16% excelente. Ningún usuario considera que el trabajo del DIF es pésimo, ni se encuentra insatisfecho con el servicio recibido.

-En términos generales, el trabajo del DIF Jalisco es aceptable pese a que en la evaluación general de la Institución y en el nivel de satisfacción del usuario, las calificaciones disminuyeron ligeramente.

Evaluación general de la Secretaría



Nivel de satisfacción del usuario



## Evaluación de la dependencia

-En cuanto a la dependencia, se le evaluaron diez características del servicio de cada uno de los programas del DIF. Estos cuatro programas fueron evaluados de manera positiva por la mayoría de los usuarios. Aunque las calificaciones negativas en Cursos Prematrimoniales aumentaron notablemente en comparación con los otros tres servicios. En Adultos Mayores, Atención a personas con discapacidad y centros infantiles, las calificaciones negativas (suma de malas y pésimas) por característica nunca llegan a ser mayores a 8%, mientras que en Cursos Prematrimoniales, estas calificaciones llegan a ser de hasta 20.6%.

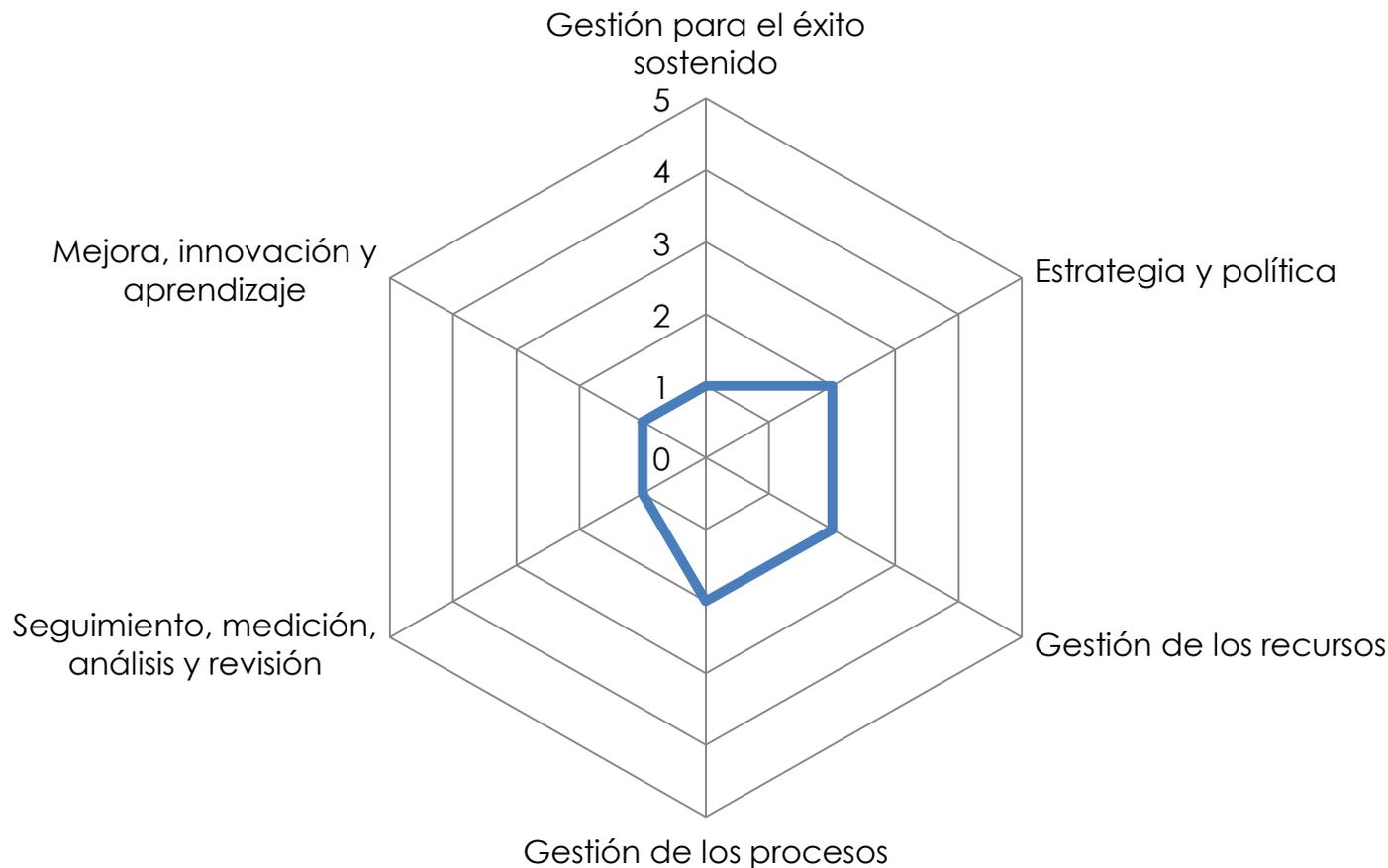
-Se identificó a Atención e inclusión para personas con discapacidad como el servicio con la mejor evaluación de los cuatro ya que ninguna característica obtuvo la evaluación pésimo. Sólo hubo dos características con evaluación mala: “Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita” y “Facilidad para hacer los trámites”, con 0.67% cada una.

-Cursos Prematrimoniales presenta mayor área de oportunidad pues las evaluaciones malas aumentaron notablemente ya que en ninguna característica, dicha evaluación recibió menos de 8.3%.

-Adultos mayores y Centros Infantiles fueron evaluados aceptablemente en términos generales.



## NIVEL DE MADUREZ - GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN



Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión para el éxito sostenido	1	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	2	Enfocar las estrategias a las partes interesadas y no solo considerando a los usuarios.
Gestión de los recursos	2	Cambiar el enfoque de recursos de "manejo eficaz" a "manejo eficiente."
Gestión de los procesos	2	Formalización e implementación de un sistema de gestión de la calidad.
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Dirigir los resultados hacia metas específicas, planteamiento de metas y generación de acciones preventivas a problemas potenciales.
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Implantar programas de seguimiento formal a problemas (métodos de investigación de causa raíz de problemas y problemas potenciales).

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



## ANEXO 1

### TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ EN LA GRÁFICA DE RADAR

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).



## ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Sistema para el DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	Atención a los adultos mayores	160	<u>Guadalajara</u> : Pablo Gutiérrez No. 378 (40 encuestas)/ Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores (40 encuestas). <u>Zapopan</u> : Av. Bugambilias 2500 Fracc. Bugambilias (40 encuestas). Centro de desarrollo de habilidades para la vida (40 encuestas)
	Atención e inclusión a personas con discapacidad	120	<u>Guadalajara</u> : Av. Alcalde No. 1881 Col. Miraflores (60 encuestas). Av. Alcalde No. 1300 Col. Miraflores (60 encuestas).
	Centros infantiles	220	<u>Guadalajara</u> : Quintana Roo No. 1675 (50 encuestas)/ Vasco de Gama No. 2610, Fracc. Colón Industrial (40 encuestas)/ Isla Pomona No. 3395, Jardines de la Cruz (40 encuestas). <u>Tlaquepaque</u> : Batalla de la Trinidad No. 3090, Fracc. Revolución (50 encuestas). <u>Zapopan</u> : Colina del Congreso No. 2427, Colinas de Atemajac (40 encuestas).
	Cursos prematrimoniales	200	<u>Guadalajara</u> : Calle Eulogio Parra No. 2539 Col. Ladrón de Guevara (60 encuestas)/ Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores (60 encuestas). <u>Tonalá</u> : Paseo Cihualpilli No. 75 Col. Centro (40 encuestas). <u>Tlaquepaque</u> : Av. Santa Rosalía No. 1040 Col. Lindavista (40 encuestas).

