



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
SECRETARIA DE EDUCACION



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Educación.....	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados Secretaría de Educación.....	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Educación.....	45
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Educación.....	49
1.9 Anexos.....	53



Secretaría de Educación
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

1.1 Introducción

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. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

1.2 Objetivos

Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- 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
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- 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
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

1.3 Metodología

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	50% de las entrevistas en las oficinas de la dependencia y 50% fuera de las primarias y secundarias del estado
Alcance del estudio	Padres de familia y usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación



1.6 Resultados

Secretaría de Educación

Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Educación, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
12	Secretaría de Educación	3.1

Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.

El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.

Usuario directo: Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

Ranking Usuarios Indirectos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios indirectos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 7 se evaluaron a través de sus usuarios indirectos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Educación, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
4	Secretaría de Educación	3.2

Base: 33% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario indirecto en la dependencia.

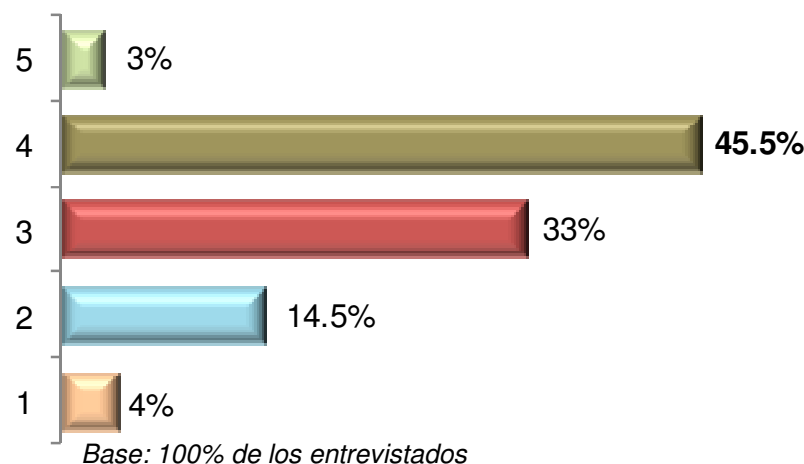
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios indirectos fue de 3.1.

Usuario indirecto: Hombres y mujeres mayores de edad entrevistados en lugares públicos, los cuales se benefician en general de la obra pública y/o los servicios que prestan diversas dependencias del Gobierno del estado de Jalisco. Es decir que reciben un servicio de manera indirecta.

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	4%
2	14.5%
3	33%
4	45.5%
5	3%
Promedio	
3.29	
Kurtosis	
-0.009	



El trabajo realizado por la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco fue calificado como excelente /bueno con 48.5% que otorgó esa calificación (5 y 4). El 33% lo consideró regular (3) y para 18.5% fue malo o pésimo (2 y 1). La Kurtosis refleja una pequeña tendencia de los datos a mantenerse dispersos sin embargo dicha dispersión no es muy significativa.

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	2.6%	0%	5.1%	6.7%	13.3%
2	13.2%	19%	13.6%	10%	13.3%
3	23.7%	31%	37.2%	37%	40%
4	60.5%	47%	39%	46.6%	27%
5 Excelente	0%	3%	5.1%	0%	6.7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

A partir de los 36 años de edad notamos un aumento gradual en las evaluaciones de pésimo, por otro lado entre más joven resultó ser el entrevistado mayor era su calificación positiva o buena con respecto al trabajo de la secretaria de educación. Los adultos mayores de 56 años calificaron de manera negativa a la dependencia según el 13.3% de usuarios de ese rango de edad.

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	4%	4%
2	21.5%	9.9%
3	27.8%	36.4%
4	43.1%	47%
5 Excelente	3.8%	3%
Total	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados

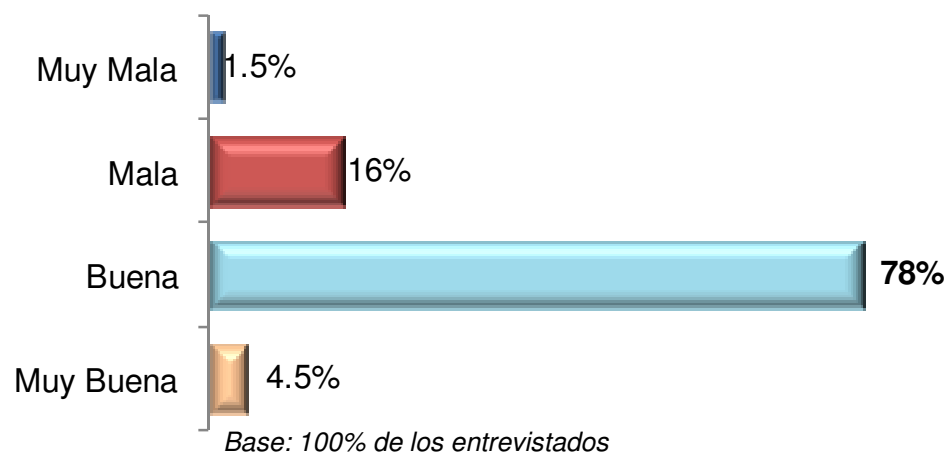
Según los resultados por género de los entrevistados, el 25.5% de los hombres evaluó como malo o pésimo sobre el trabajo de la secretaría, contra 13.9% de las mujeres que opinaron en esa misma línea. El resto de la evolución se comportó de manera similar.

Satisfacción y Servicio a usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios / programas de educación:

Calidad	%
Muy Buena	4.5%
Buena	78%
Mala	16%
Muy Mala	1.5%



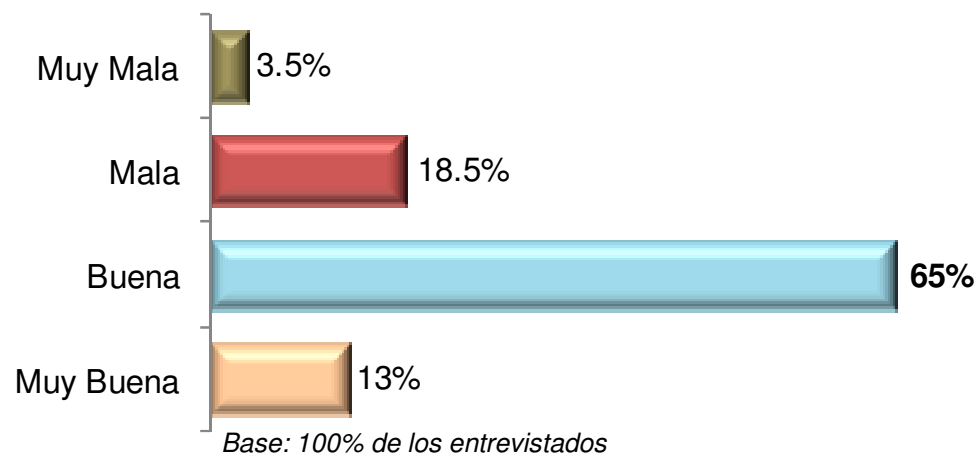
La calificación con respecto a la calidad de los servicios / programas otorgados por la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco fue buena (78%), 4.5% la valoró como muy buena. En desacuerdo, 17.5% percibió mala calidad.

Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal docente y administrativo:

Amabilidad	%
Muy Buena	13%
Buena	65%
Mala	18.5%
Muy Mala	3.5%



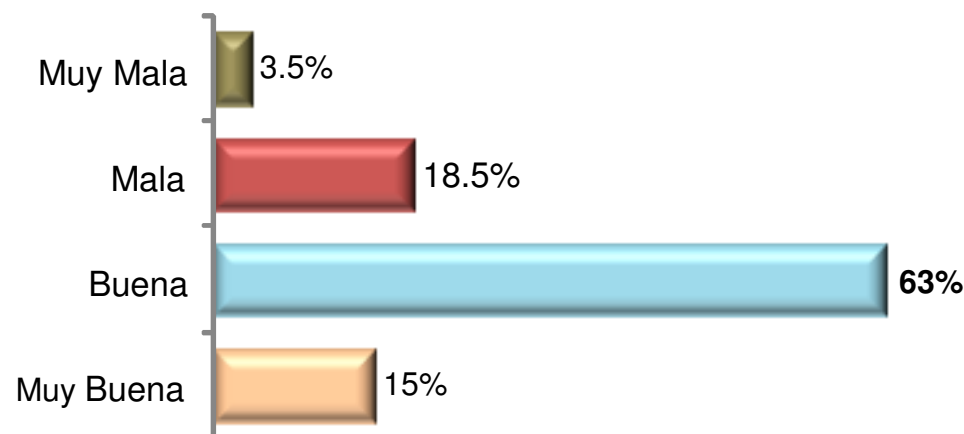
La amabilidad y trato, por el personal de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco, es buena, según 65% de los entrevistados; 13% la consideró muy buena. El 18.5% no percibió amabilidad del personal, al considerarla mala (18.5%) y muy mala (3.5%).

Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios:

Rapidez	%
Muy Buena	15%
Buena	63%
Mala	18.5%
Muy Mala	3.5%

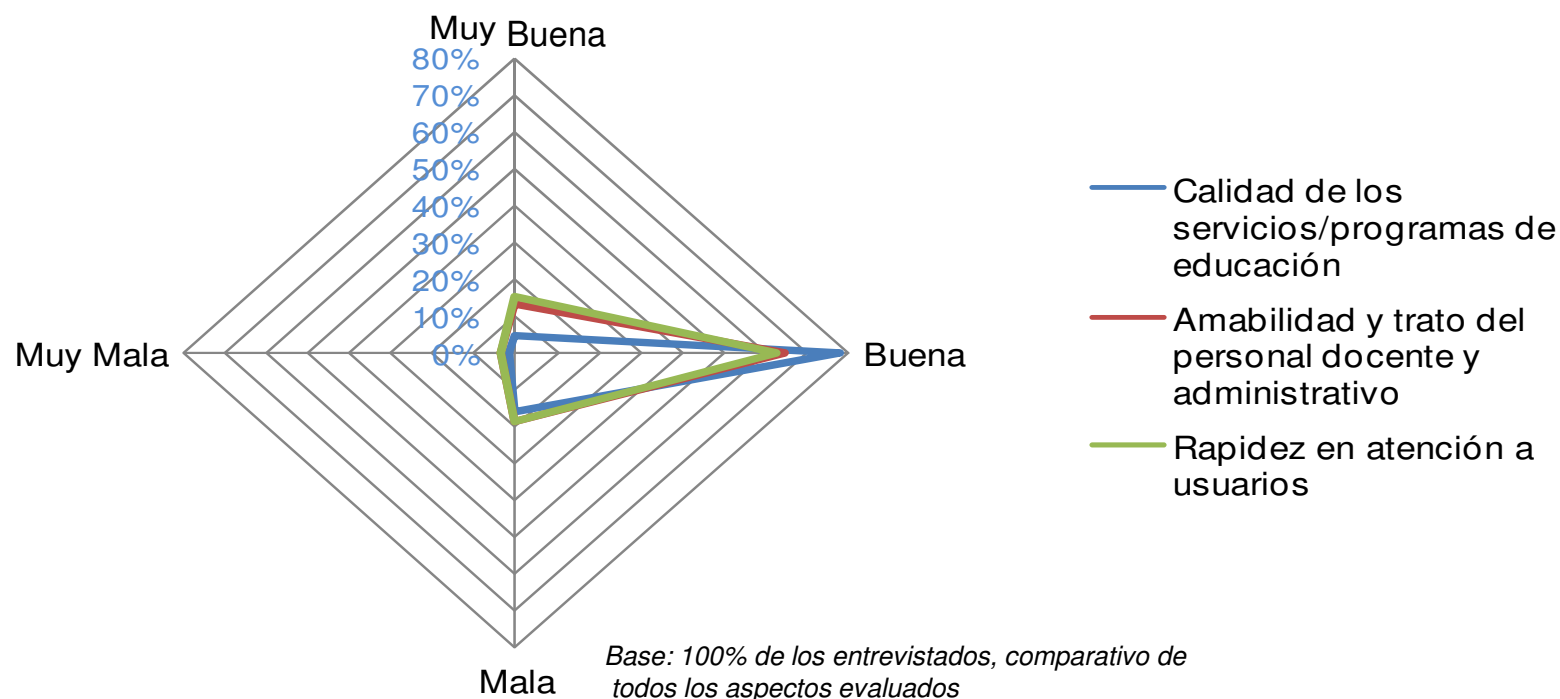


Base: 100% de los entrevistados

La rapidez en atención a usuarios por la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco es buena, según la opinión de 63% y para 15% es muy buena. Sólo 3.5% la percibe como muy mala; sin embargo, para 18.5% es mala.

Satisfacción y Servicio a usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

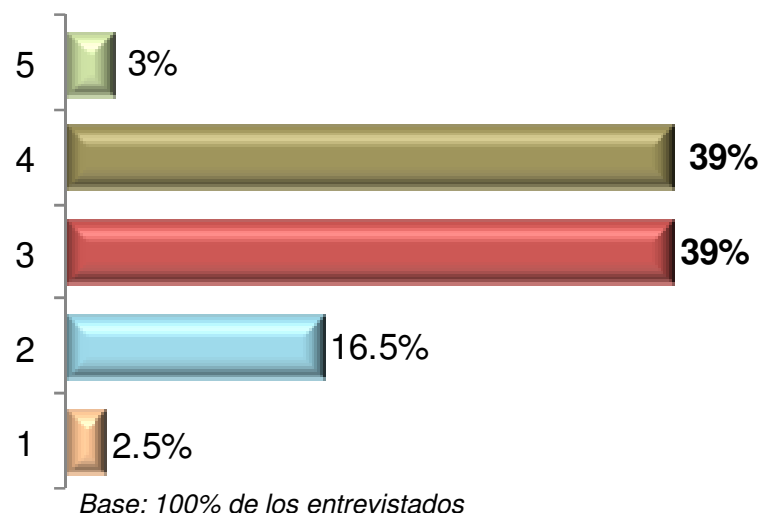


La calidad de los servicios recibió menor número de calificaciones de excelente comparado con el resto de las evaluaciones, sin embargo estas pérdidas en la percepción se trasladaron a la calificación de buena. El comportamiento grupal de los aspectos es positivo.

Satisfacción y servicio al usuario

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

Evaluación	%
1	2.5%
2	16.5%
3	39%
4	39%
5	3%
Promedio	
3.24	
Kurtosis	
-0.208	

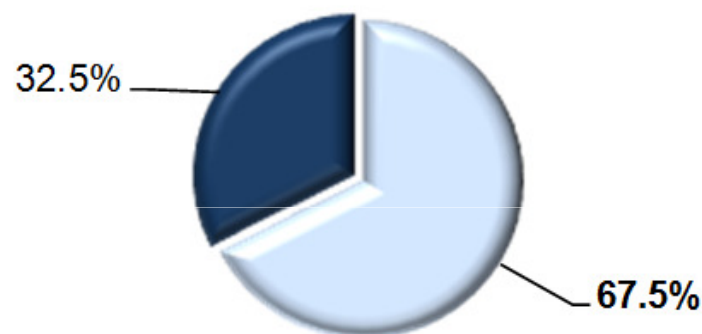


El 42% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio que le brinda la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco (5 y 4), 39% percibió un servicio regular (3) y 18.5% se mostró insatisfacción por el servicio otorgado (2 y 1). El coeficiente de Kurtosis indica que existe un poco concentración de los datos con respecto al promedio esto es por el elevado numero de evaluaciones neutrales.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Dígame usted si su hijo o su familiar se encuentra estudiando en una primaria del estado?

Primaria	%
Sí	67.5%
No	32.5%



Base: 100% de los entrevistados

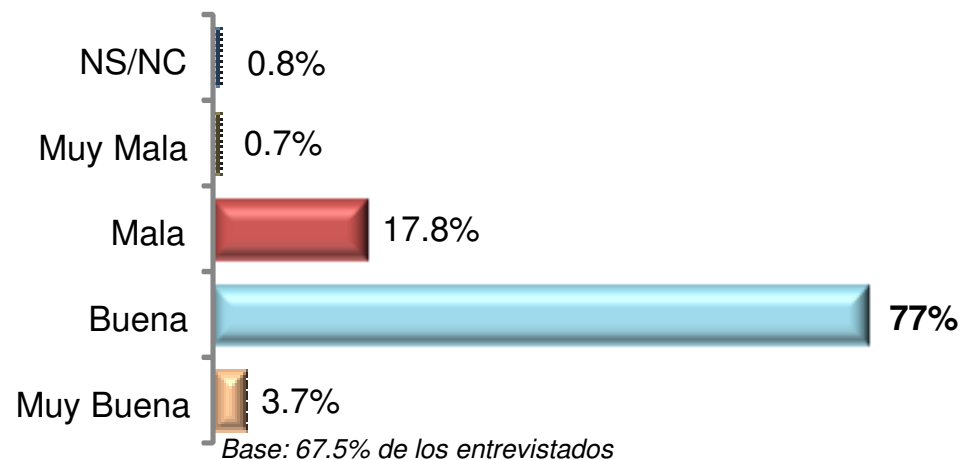
El 67.5% de los hijos o familiares de los entrevistados se encuentra estudiando en alguna primaria del estado y, 32.5% no tienen familiares cursando esa etapa escolar.

Evaluación de la dependencia

2. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:

a) Calidad y preparación de los maestros:

Maestros	%
Muy Buena	3.7%
Buena	77%
Mala	17.8%
Muy Mala	0.7%
NS/NC	0.8%



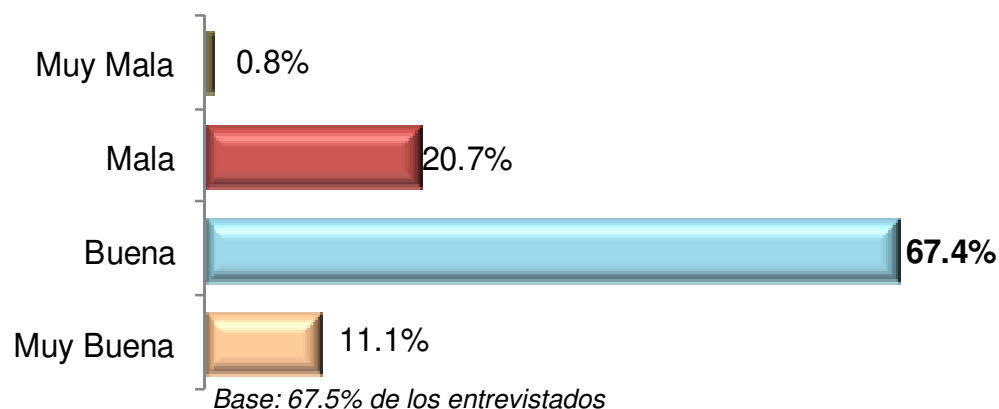
La calidad y preparación de los maestros de la primaria donde va ese miembro del hogar es buena (77%) y muy buena (3.7%), según la percepción de los entrevistados. El 17.8% y 0.7% calificó ésta como mala y muy mala, respectivamente.

Evaluación de la dependencia

2 Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:

b) Conservación de las aulas e instalaciones en general.:

Instalaciones	%
Muy Buena	11.1%
Buena	67.4%
Mala	20.7%
Muy Mala	0.8%



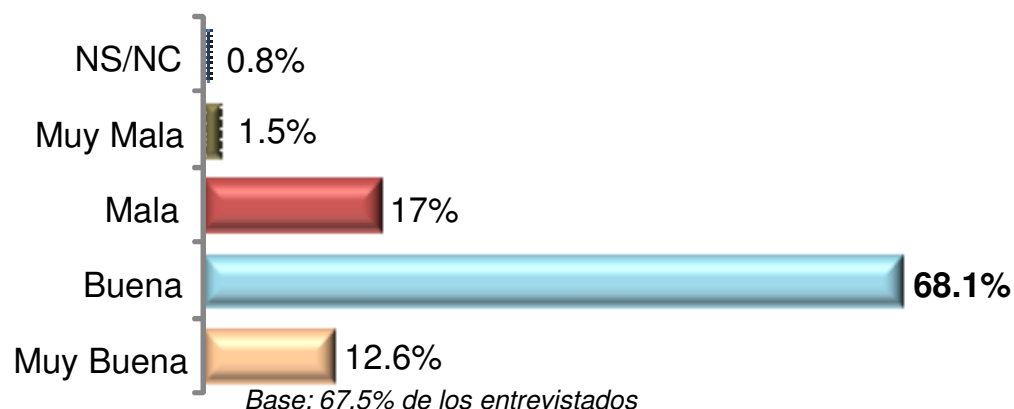
La conservación de las aulas e instalaciones de las primarias fue considerada como buena por 67.4% de los entrevistados y 11.1% la evaluó como muy buena. Para 20.7% la conservación no es buena, y 0.8% la consideró muy mala.

Evaluación de la dependencia

2. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:

c) Zonas de recreo para niños:

Zona Recreo	%
Muy Buena	12.6%
Buena	68.1%
Mala	17%
Muy Mala	1.5%
NS/NC	0.8%



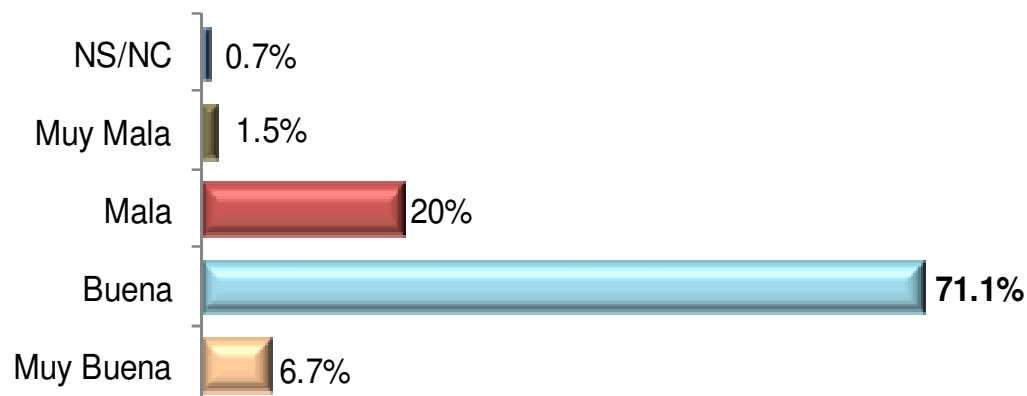
Para 68.1%, la zona del recreo de las primarias es buena y 12.6 la consideró muy buena. Contraria a esta opinión, 17% la encuentra poco adecuada al evaluarla como mala y 1.5% restante la consideró muy mala zona.

Evaluación de la dependencia

2. Dígame usted cómo evalúa en una escala Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:

d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela:

Inst. Deporte	%
Muy Buena	6.7%
Buena	71.1%
Mala	20%
Muy Mala	1.5%
NS/NC	0.7%



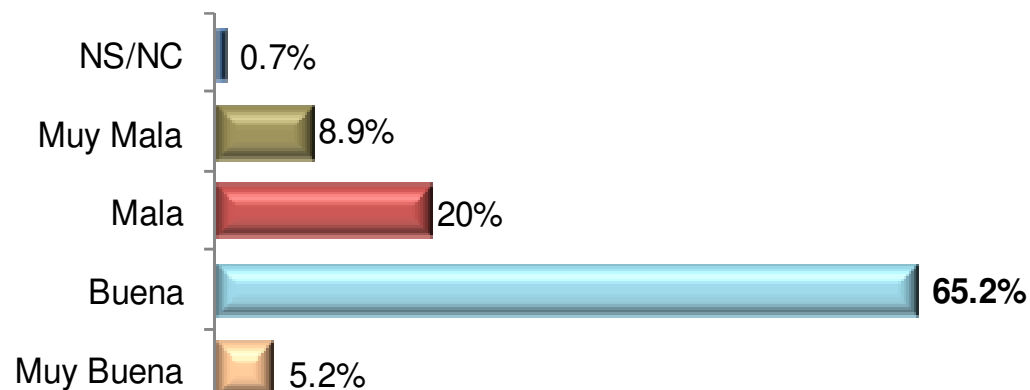
Base: 67.5% de los entrevistados

El 71.1% consideró que las instalaciones deportivas de las primarias son buenas y 6.7% las calificó como muy buenas. Para 21.5% de los entrevistados las instalaciones no son óptimas, por lo que las evaluaron como malas / muy malas.

Evaluación de la dependencia

2. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:
e) director(a) y personal administrativo de la escuela:

Director	%
Muy Buena	5.2%
Buena	65.2%
Mala	20%
Muy Mala	8.9%
NS/NC	0.7%

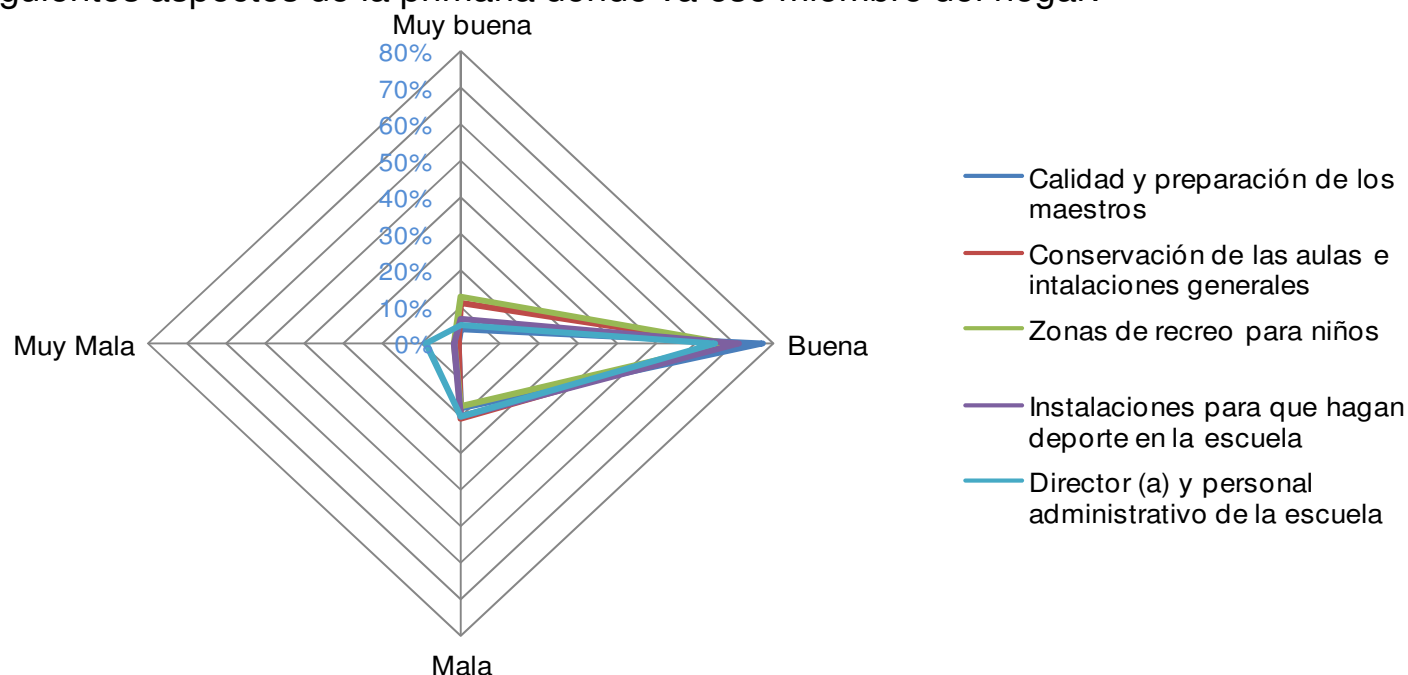


Base: 67.5% de los entrevistados

El 65.2% y 5.2% consideró bueno y muy bueno al director y personal administrativos de las primarias, respectivamente. Sin embargo, 20% los evaluó como malos y 8.9% como muy malos.

Evaluación de la dependencia

2. Dígame usted cómo evalúa en una escala Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:



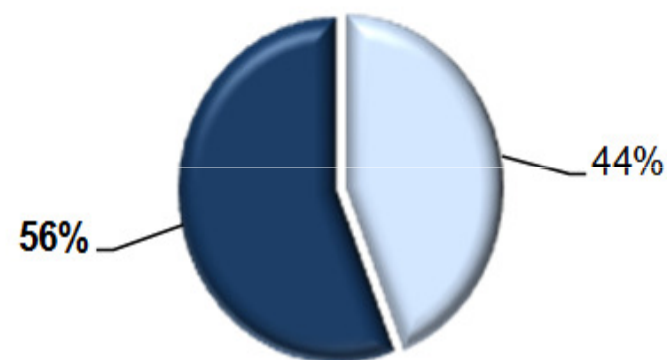
Base: 67.5% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

De los aspectos evaluados en la Secretaría de Educación, los directores y personal administrativo recibieron mayor numero de calificaciones negativas, mientras que las zonas de recreo recibieron el mayor numero de evaluaciones positivas.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Dígame usted si su hijo o su familiar se encuentra estudiando en una secundaria del estado?

Hijo o familiar	%
Sí	44%
No	56%



Base: 100% de los entrevistados

El 44% de los hijos o familiares de los entrevistados se encuentra estudiando en alguna secundaria del estado; 56% no tienen familiares en este grado escolar.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la secundaria donde va ese miembro del hogar:

a) Calidad y preparación de los maestros:

Calidad	%
Muy Buena	10.2%
Buena	76.1%
Mala	12.5%
Muy Mala	1.2%



La calidad y preparación de los maestros de la secundaria donde va ese miembro del hogar es buena (76.1%) y muy buena (10.2%), según la percepción de los entrevistados. El 12.5% y 1.2% la calificó como mala y muy mala, respectivamente.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la secundaria donde va ese miembro del hogar:

b) Conservación de las aulas e instalaciones generales:

Instalaciones	%
Muy Buena	10.2%
Buena	72.7%
Mala	13.6%
Muy Mala	3.5%



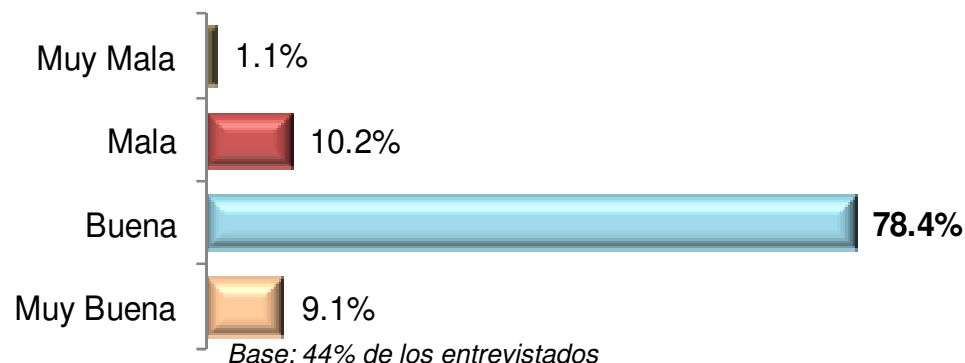
La conservación de las aulas e instalaciones de las secundarias es considerada como buena por 72.7% de los entrevistados; 10.2% la evaluó como muy buena. Para 13.6%, la conservación no es buena y 3.5% la consideró muy mala.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la secundaria donde va ese miembro del hogar:

c) Zonas de recreo para niños:

Zona Recreo	%
Muy Buena	9.1%
Buena	78.4%
Mala	10.2%
Muy Mala	1.1%
NS/NC	1.2%



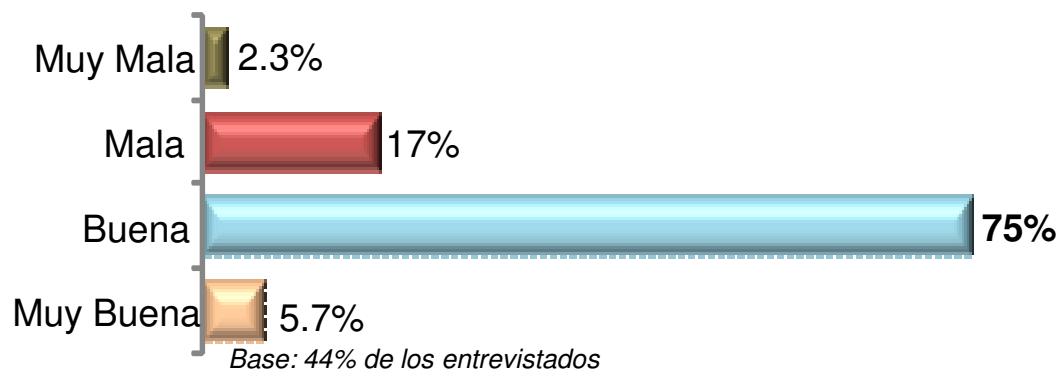
Para 78.4%, la zona del recreo de las secundarias es buena y 9.1 la considera muy buena. Contraria a esta opinión, 10.2% la encuentra poco adecuada al evaluarla como mala; 1.1% la consideró muy mala zona.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la secundaria donde va ese miembro del hogar:

d) Instalaciones para que hagan deporte en la escuela:

Inst. Deporte	%
Muy Buena	5.7%
Buena	75%
Mala	17%
Muy Mala	2.3%



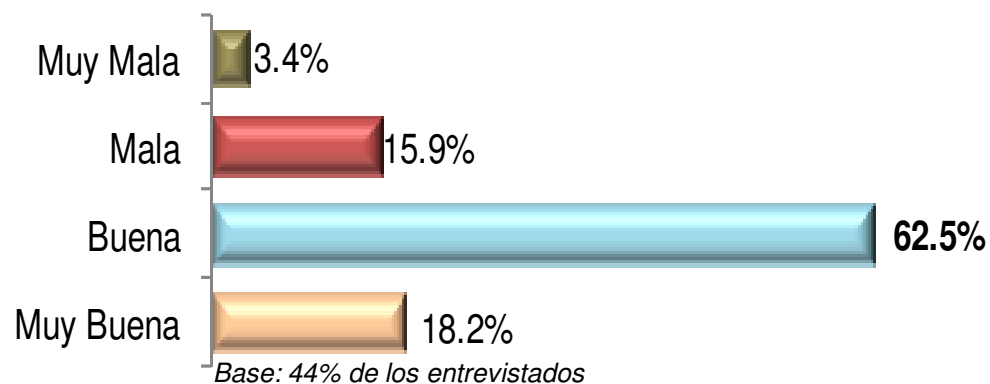
El 75% consideró que las instalaciones deportivas de las secundarias son buenas, 5.7% las calificó como muy buenas. Para 17% de los entrevistados, las instalaciones no son óptimas, por lo que las evaluaron como malas y 2.3% como muy malas.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la secundaria donde va ese miembro del hogar:

e) director(a) y personal administrativo de la escuela:

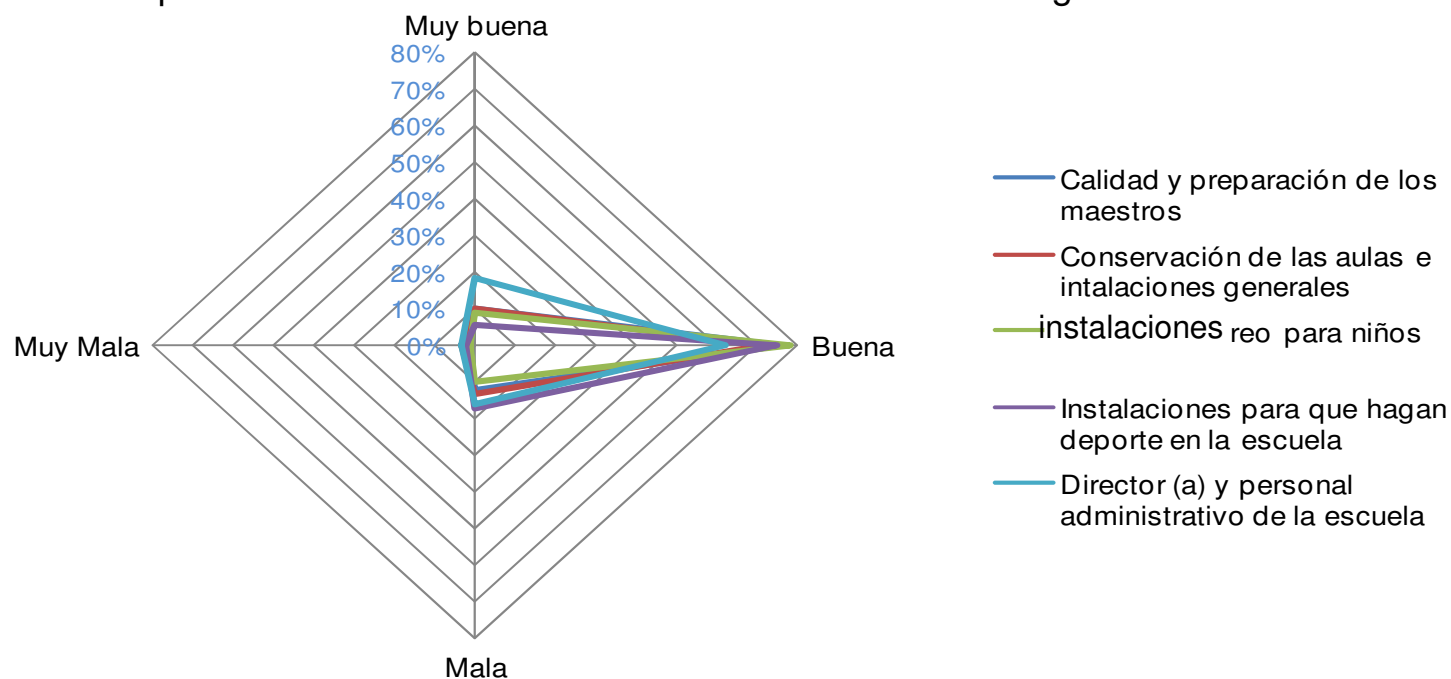
Director	%
Muy Buena	18.2%
Buena	62.5%
Mala	15.9%
Muy Mala	3.4%



El 62.5% y 18.2% consideró bueno y muy bueno al director y personal administrativos de las secundarias, respectivamente. Sin embargo, 15.9% los evaluó como malos y 3.4% como muy malos.

Evaluación de la dependencia

4. Dígame usted cómo evalúa en una escala de Muy Bien, Bien, Mal o Muy Mal los siguientes aspectos de la secundaria donde va ese miembro del hogar:



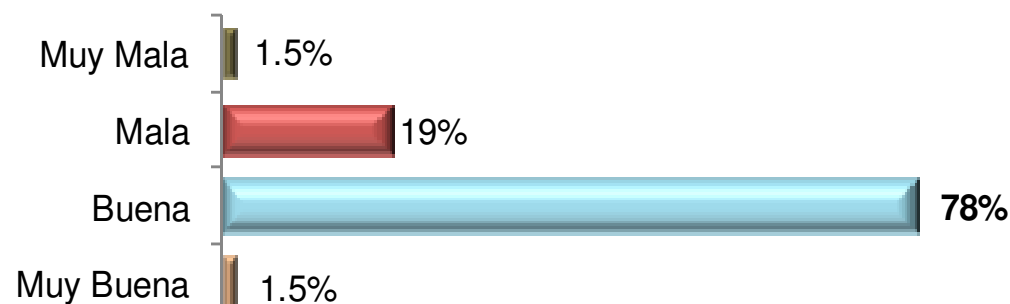
Base: 44% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

Sobre las secundarias los directivos y persona administrativo recibió las mejores calificaciones, por otro lado, las instalaciones desarrollaron una tendencia ligeramente negativa con respecto al resto de los aspectos. El comportamiento general es positivo.

Evaluación de la dependencia

5. A nivel general, ¿el nivel educativo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco es.?

Nivel	%
Muy Buena	1.5%
Buena	78%
Mala	19%
Muy Mala	1.5%

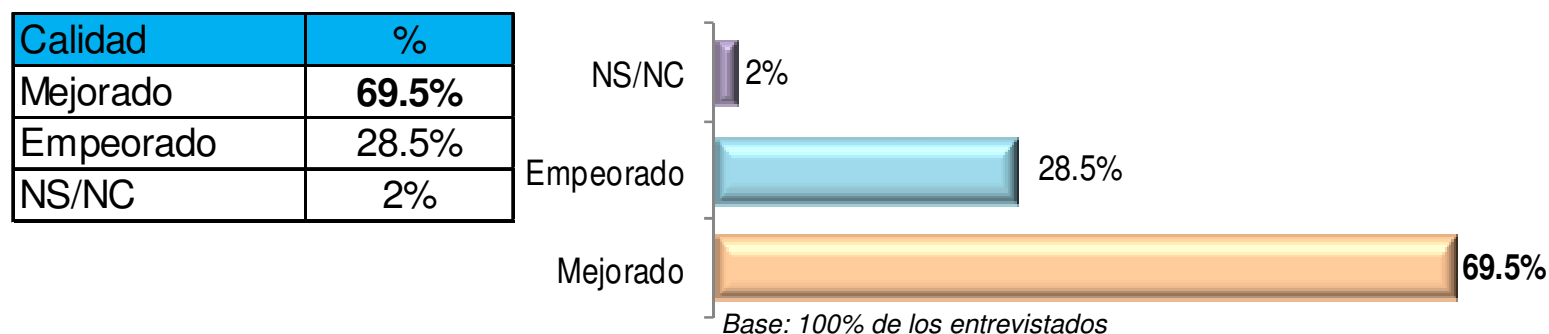


Base: 100% de los entrevistados

El nivel educativo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco es bueno, según 78% de los entrevistados; 1.5% coincide al evaluar el nivel como muy bueno. En contraste, para 19%, el nivel educativo es malo y, en extremo, 1.5% lo considera muy malo.

Evaluación de la dependencia

6. Comparado con el año pasado, ¿la calidad en educación de los planteles de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco ha?

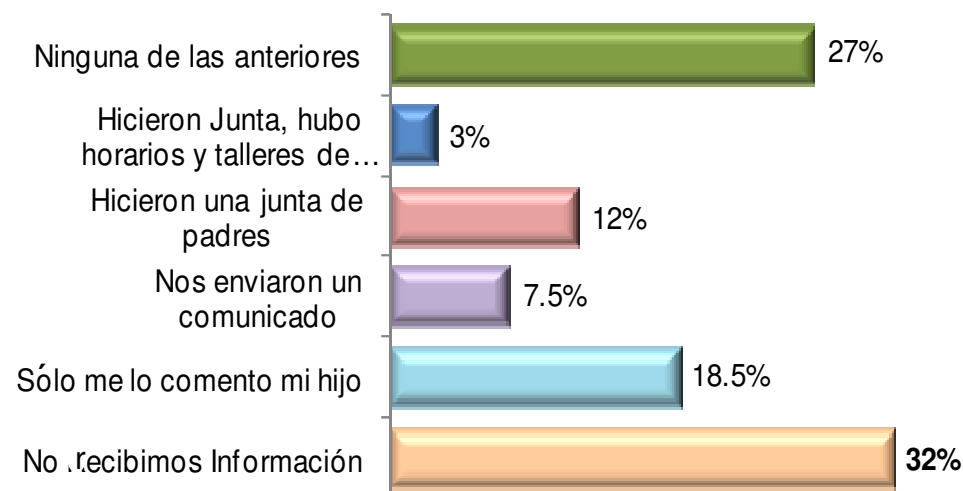


Comparado con el año pasado, la calidad en educación de los planteles de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco ha mejorado para 69.5%, se encuentra en deterioro para 28.5% y 2% no respondió esta pregunta.

Evaluación de la dependencia

7. ¿Cómo fue la información que recibió para la aplicación de la Prueba Enlace?

Información	%
No recibimos Información	32%
Solo me lo comentó mi hijo	18.5%
Nos enviaron un comunicado	7.5%
Hicieron una junta de padres	12%
Hicieron Junta, hubo horarios y talleres de preparación	3%
Ninguna de las anteriores	27%



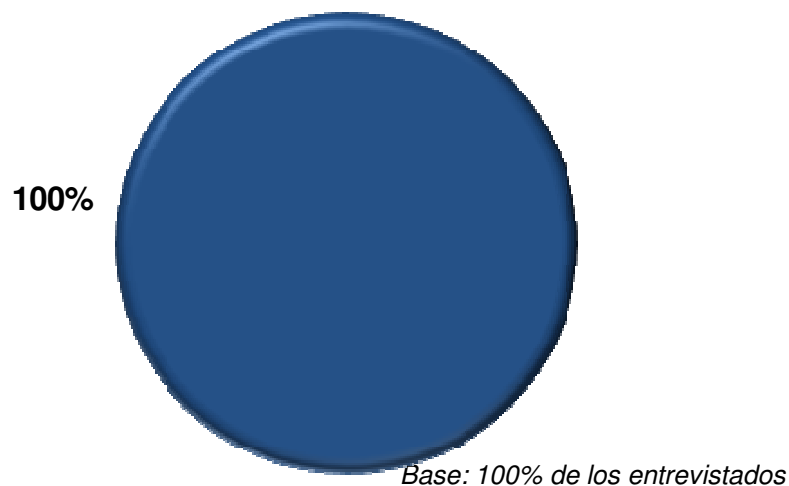
Base: 100% de los entrevistados

El 32% de los entrevistados no recibió información para la aplicación de la Prueba Enlace, 18.5% se enteró por comunicación de su hijo, 12% fue informado en una junta de padres, 7.5% recibió un comunicado y sólo 3% asistió a una junta programada y talleres de preparación. El 27% restante recibió la información por otros medios.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Algún familiar suyo es alumno de primaria o secundaria del Gobierno del Edo.?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%



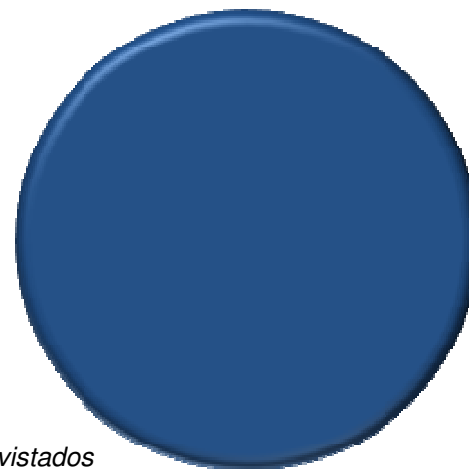
El 100% de los entrevistados tiene algún familiar cursando la primaria o secundaria en escuelas del Gobierno de Estado.

Datos generales y sociodemográficos

2. ¿Es usted usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Educación del Gob. del Edo.?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados utiliza algún servicio o trámite que presta la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	39.5%
Femenino	60.5%



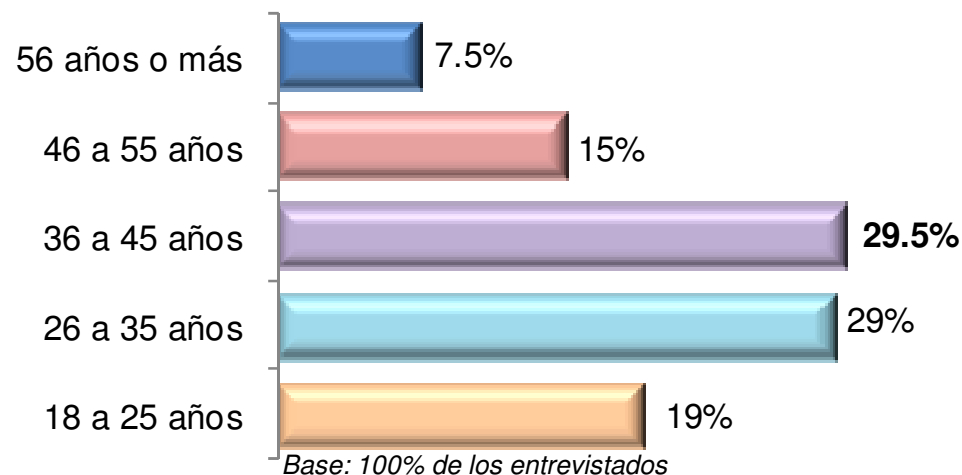
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 39.5% hombres y 60.5% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	19%
26 a 35 años	29%
36 a 45 años	29.5%
46 a 55 años	15%
56 años o más	7.5%

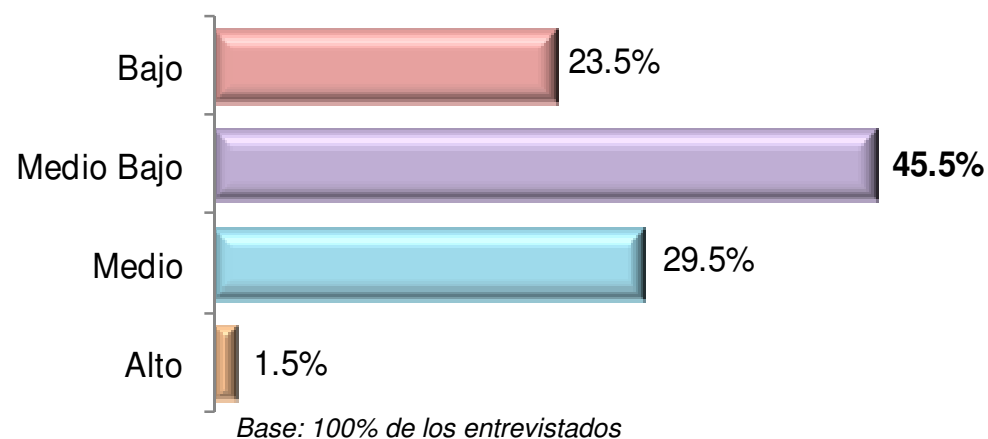


El 29.5% de los entrevistados tiene entre 36 y 45 años de edad, 29% de 26 a 35 años, 19% de 18 a 25 años, 15% de 46 a 55 años y 7.5% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel Socioeconómico	%
Alto	1.5%
Medio	29.5%
Medio Bajo	45.5%
Bajo	23.5%

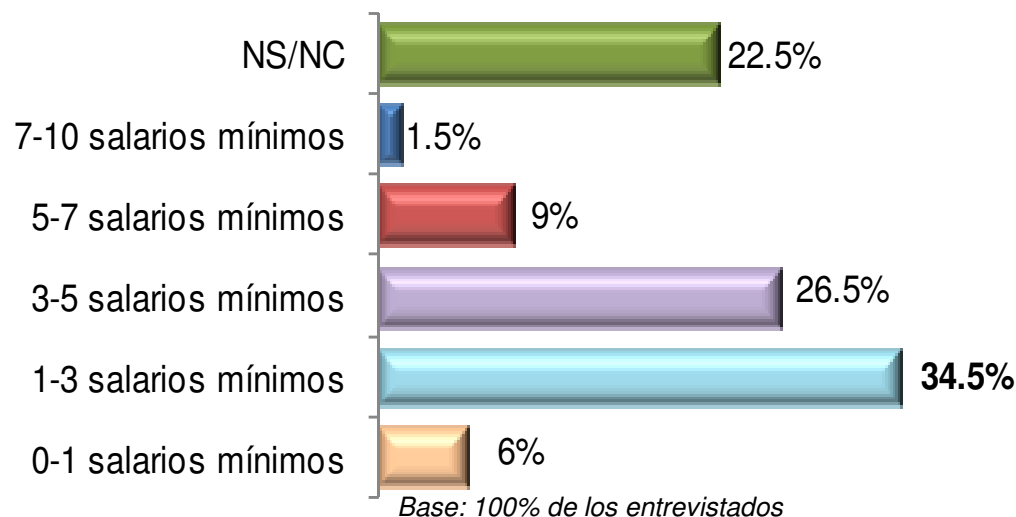


El 45.5% pertenece al nivel medio bajo, seguido de 29.5% que son de nivel medio, 23.5% nivel bajo y el resto, 1.5%, de nivel alto.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
0-1 salarios mínimos	6%
1-3 salarios mínimos	34.5%
3-5 salarios mínimos	26.5%
5-7 salarios mínimos	9%
7-10 salarios mínimos	1.5%
NS/NC	22.5%



El 34.5 % de los entrevistados percibe de 1 a 3 salarios mínimos, 26.5% un ingreso de 3 a 5 salarios, 9% percibe de 5 a 7, 6% menos de 1, y sólo 1.5% alcanza más de 10 salarios mínimos. El 22.5% no quiso o no supo responder.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Educación

Conclusiones, Secretaría de Educación

Satisfacción y servicio a usuarios

El 48.5% de los entrevistados percibe como bueno y excelente el trabajo de la Secretaría de Educación del Estado de Jalisco. La satisfacción con el servicio que ofrece la secretaría se mostró con un resultado favorable para 42% de los usuarios, aunque en la calificación de regular también mostró un resultado significativo (39%), lo que significa que este porcentaje de entrevistados se muestra neutral en dicha cuestión e indica, además, que no llegan a sentir total satisfacción con los servicios que brindan en la escuela y en la misma secretaría.

El 79.5% (evaluado del 1 al 4, siendo 1 Muy Buena y 4 Muy Mala) fue el promedio general de calificaciones buenas y excelentes en los aspectos evaluados de la secretaría. La percepción de los usuarios sobre calidad de los servicios contó con la calificación mas alta respecto del resto de aspectos evaluados.

Evaluación de la Secretaría de Educación	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad	82.5%
Amabilidad	78.0%
Rapidez	78.0%
Promedio general	79.5%

La amabilidad y la rapidez resultaron estar evaluados con el mismo porcentaje (78% suma de bueno y excelente), sin llegar a ser calificaciones excelentes.

Este comportamiento en las evaluaciones indica que los usuarios están satisfechos con los aspectos evaluados en las escuelas; sin embargo, es probable que se requiera mejorar la amabilidad en las escuelas del estado y la rapidez en la atención en la dependencia.

Conclusiones, Secretaría de Educación

Evaluación de la dependencia

Basado en 67.5% de los entrevistados que dijeron que sí tenían a su hijo o familiar estudiando en una escuela primaria del estado de Jalisco, se menciona que en la suma de buena y muy buena el aspecto menor evaluado es director(a) y personal administrativo; 28.9% evaluó como mala y muy mala. Esto posiblemente se deba a la calidad del personal administrativo de las escuelas o de esa dependencia. La calidad y preparación de los maestros y la zona de recreo de los niños fueron ambos evaluados con un 80.7% .

Evaluación de la primaria donde va el miembro del hogar (Suma de buena y muy buena)	
Calidad y preparación de los maestros	80.7%
Conservación de las aulas	78.5%
Zona de recreo para niños	80.7%
Instalaciones para que hagan deporte	77.8%
Director(a) y personal administrativo	70.4%
Promedio general	77.6%

El 77.6% (evaluado del 1 al 4, siendo 1 Muy Buena y 4 Muy Mala) es el promedio general de los aspectos evaluados en este nivel académico. Es necesario volver a tocar el punto menos favorecido, que es el de director(a) y personal administrativo, ya que éste posiblemente necesite algunos ajustes, ya que las autoridades de cada una de las escuelas deben estar mejor evaluadas.

Y el aspecto de las aulas, según los resultados, también debe registrar cambios a favor, ya que 17.1% de los entrevistados dijo que las aulas estaban en malas y muy malas condiciones.

Conclusiones, Secretaría de Educación

Evaluación de la dependencia

Tomando como base 44% de los entrevistados que mencionaron tener algún hijo o familiar estudiando en alguna secundaria del estado, 87.5% para el aspecto zona de recreo para niños, esto posiblemente a que en las secundarias se cuenta con espacios más amplios de esparcimiento para los estudiantes; le sigue con una buena evaluación (86.3%) la calidad y preparación de los maestros. En este nivel educativo, se repite con la más baja evaluación el director(a) y personal administrativo, compartiendo calificación con instalaciones para que se practique deporte con un 80.7%; esto posiblemente se deba a la calidad de atención del personal de los puestos administrativos, en especial en el primer caso.

El 83.6% (evaluado del 1 al 4, siendo 1 Muy Buena y 4 Muy Mala) es el promedio general de estos aspectos evaluados en este nivel educativo.

Evaluación de la secundaria donde va el miembro del hogar	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad y preparación de los maestros	86.3%
Conservación de las aulas	82.9%
Zona de recreo para niños	87.5%
Instalaciones para que hagan deporte	80.7%
Director(a) y personal administrativo	80.7%
Promedio general	83.6%

Encontramos aspectos evaluados con menos calificación. Es necesario que en estos puntos se tomen las medidas necesarias para mejorar la calidad de las instalaciones (aulas y zonas de deportes), como en la preparación de los mandos administrativos.

Es importante mencionar que más de la mitad de los entrevistados (78%) considera que el nivel educativo del estado es bueno.

1.8 Recomendaciones Secretaría de Educación

Recomendaciones, Secretaría de Educación

En relación con la Secretaría de Educación de Estado de Jalisco, y tomando en consideración los resultados del presente estudio, recomendamos las siguientes acciones:

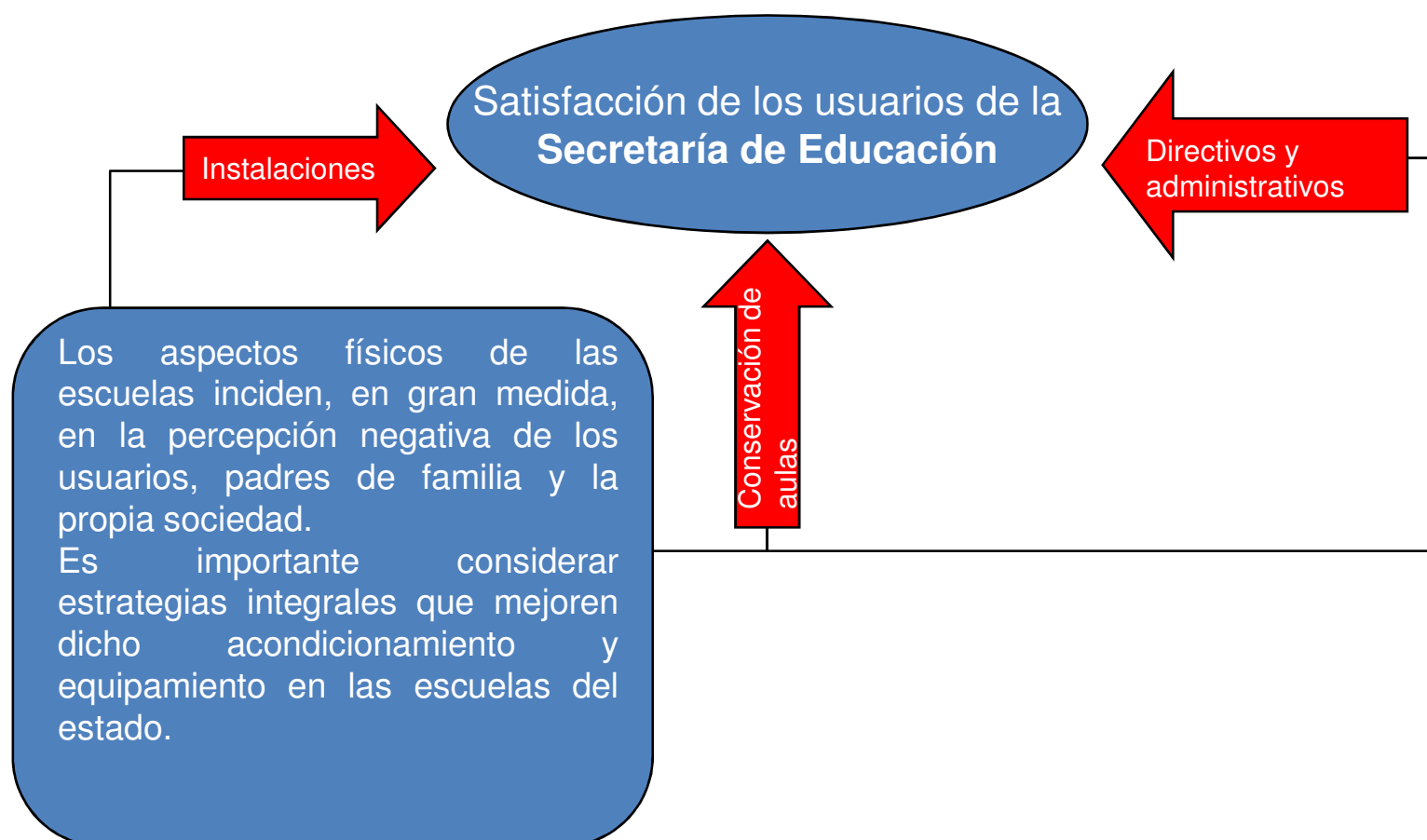
- ➔ Es necesario elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, pues 39% de los entrevistados no se sienten satisfechos ni insatisfechos; esto es, que la escuela donde acude su hijo no cubre por completo sus necesidades como padre de familia. Sobre este aspecto, es importante realizar una campaña publicitaria donde se plasmen los principales avances logrados en materia de educación por el Gobierno del Estado.
- ➔ Es importante que las sociedades de padres de familia, la sociedad civil y la iniciativa privada a través del gobierno generen comités ciudadanos, con la finalidad de coadyuvar al mejoramiento de los planteles educativos. Estos comités deben focalizar las siguientes acciones:
 - Realizar jornadas de mejoramiento a las instalaciones de planteles.
 - Crear fondos económicos para la adquisición de equipamiento tecnológico para las escuelas públicas del Gobierno del Estado, utilizando como vínculo a la iniciativa privada y motivando su participación con incentivos fiscales o de algún otro tipo.
 - Evaluar el desempeño del personal docente y administrativo de las escuelas del estado, desde un observatorio público, que promueva e incentive por el buen desempeño del personal.
 - Facilitar la capacitación del personal de las escuelas públicas en conjunto con los sindicatos para el mejoramiento del aprovechamiento de los alumnos.

Recomendaciones, Secretaría de Educación

- ➔ Es importante, para generar un mayor impacto en el alumnado, los padres de familia y la sociedad en general, que los planes de trabajo en las escuelas de estado cuenten con un alto grado de educación en valores formativos, con el objeto de crear mejores ciudadanos responsables con la sociedad.
- ➔ El mejoramiento de las instalaciones físicas de los planteles es un tema sensible y con mayor número de evaluaciones negativas. La regeneración de los planteles del estado de Jalisco debe estar incluida en un plan a mediano plazo para que la totalidad de los planteles que así lo requieran reciban esas mejoras. Estas mejoras programadas de los planteles deben ser ampliamente difundidas en las escuelas y en la secretaría; es conveniente incluir a los medios locales de comunicación.
- ➔ En el caso de las secundarias del estado, se aprecia una mejoría en las calificaciones respecto de las primarias. Esto implica que para mantener el nivel es necesario realizar las evaluaciones pertinentes en los principales rubros y que estos aspectos sean sostenibles en beneficio de los usuarios.

Recomendaciones, Secretaría de Educación

Aspectos que más inciden en la percepción negativa



1.9 Anexos

