



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Administración

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 Servicio de Atención a proveedores
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.



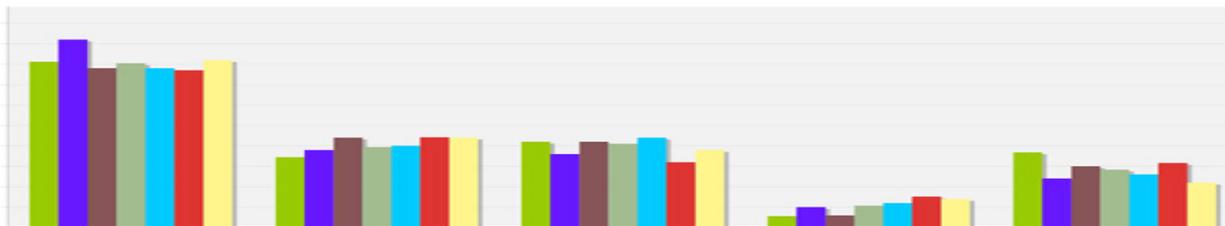
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 trámite de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco.</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	400 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 ± 5 %

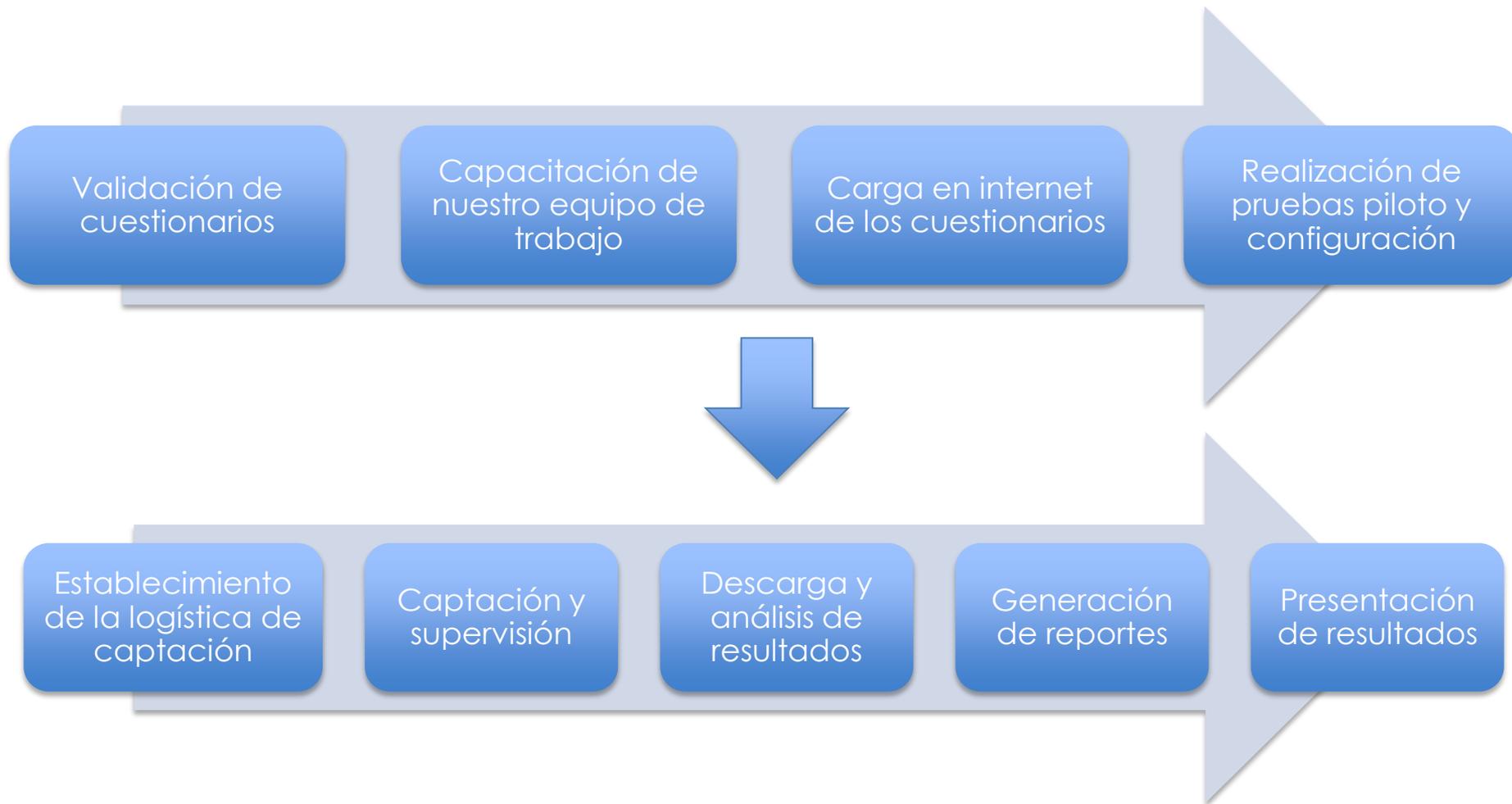


Procedimientos de estimación

- 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

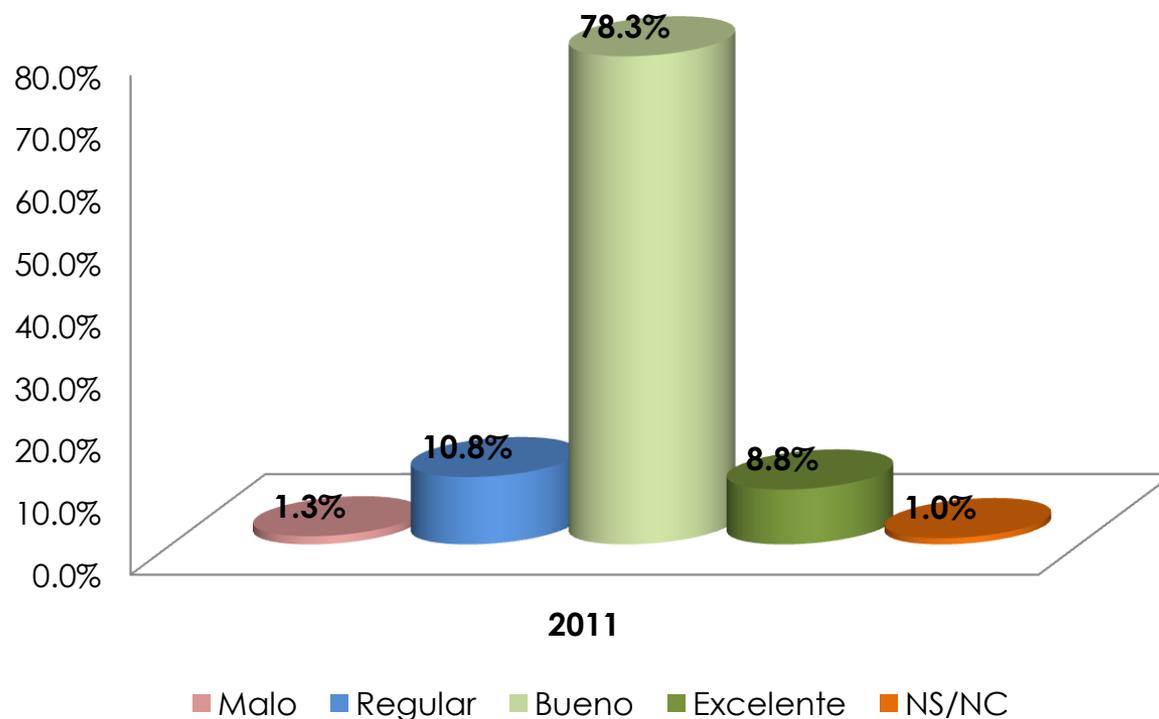


Informe de Resultados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
4.11	4.02	3.92

Base: 100% de los entrevistados.



Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

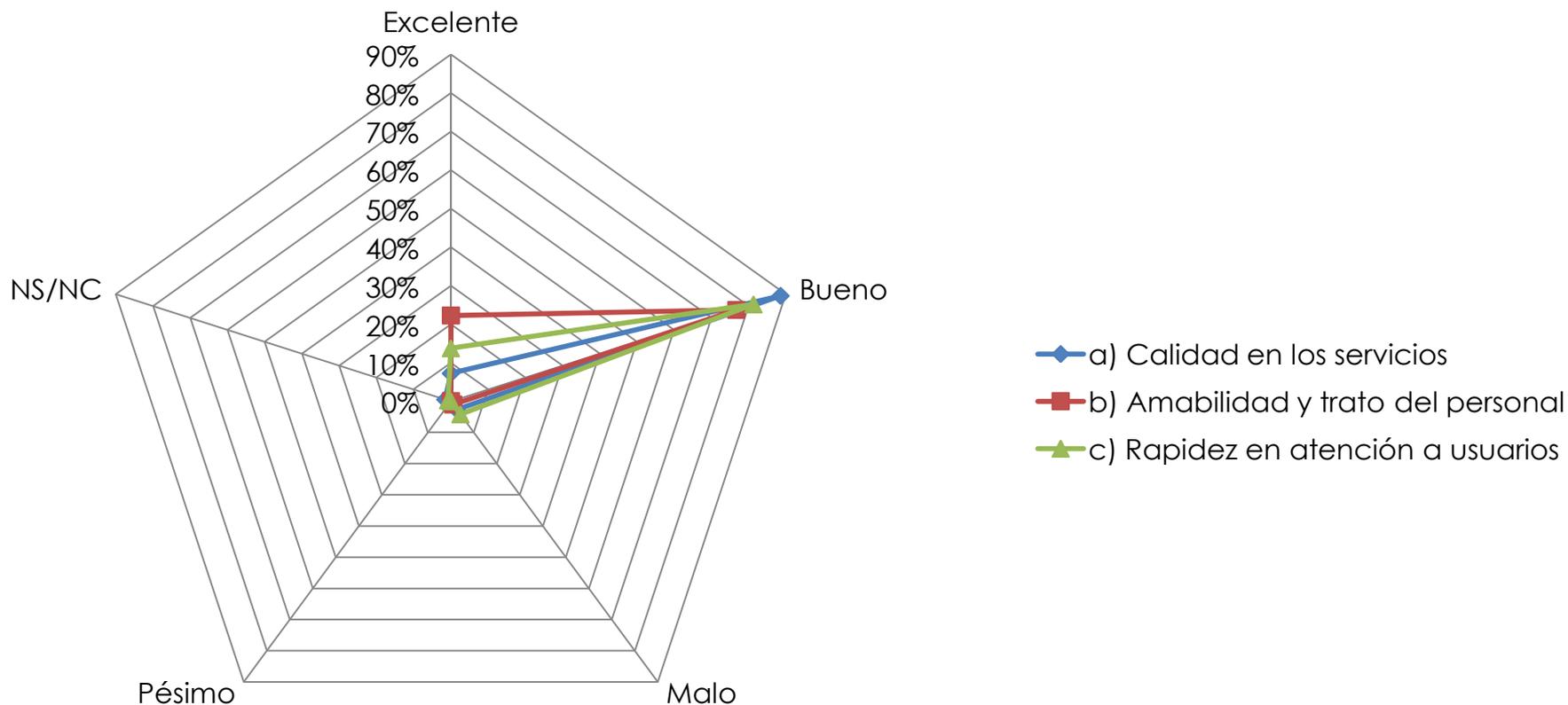
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Excelente	16.00%	19.50%	7.25%	34.00%	30.00%	22.25%	33.00%	32.50%	13.75%
Bueno	80.50%	79.00%	88.56%	64.50%	64.50%	76.71%	62.50%	61.50%	81.34%
Malo	3.00%	1.00%	2.69%	1.00%	5.50%	1.04%	4.50%	6.00%	4.16%
Pésimo	-	-	0.00%	0.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
NC/NS	0.50%	0.50%	1.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.75%
Total	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 Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

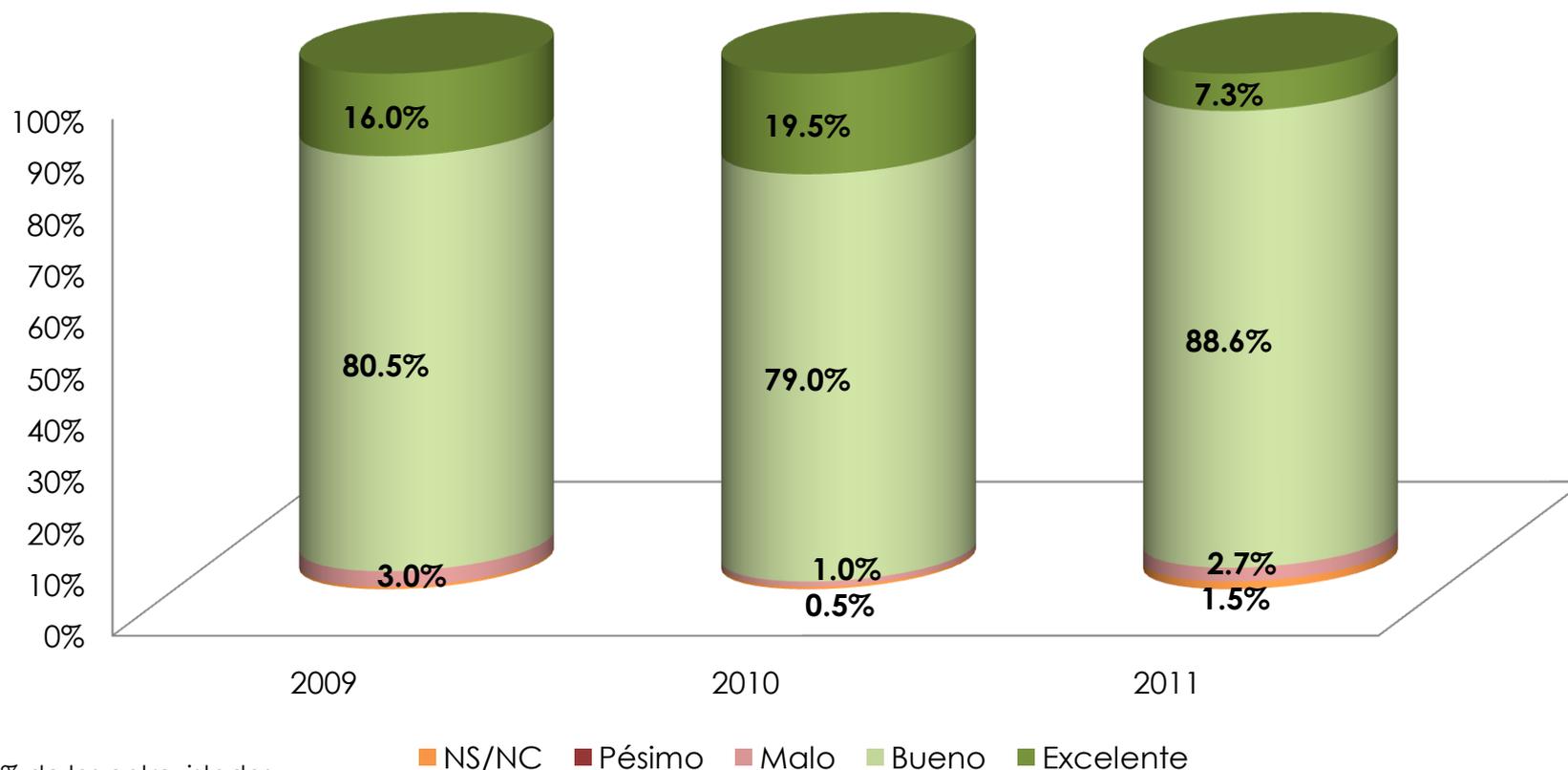


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas



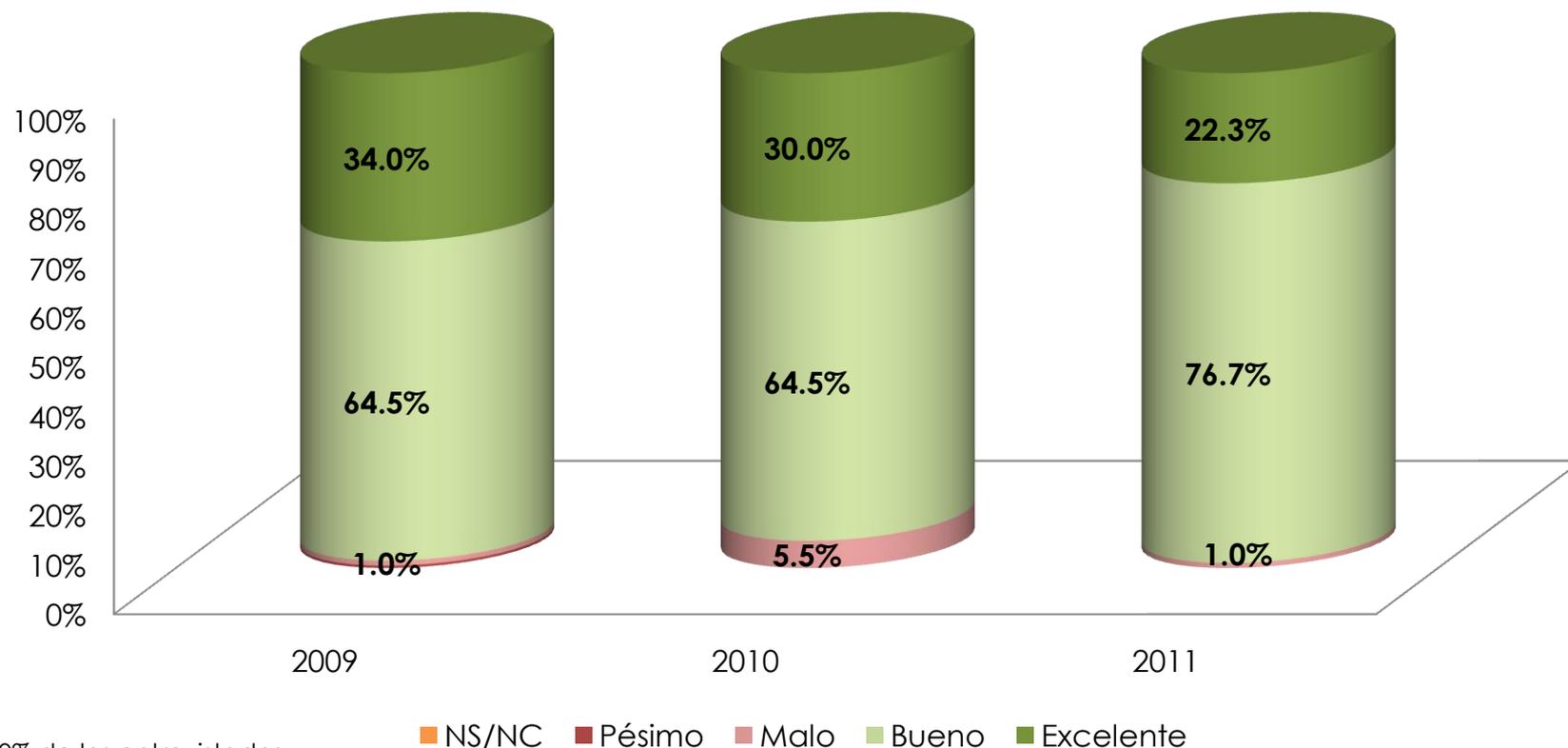
Base: 100% de los entrevistados.

NS/NC Pésimo Malo Bueno Excelente



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal



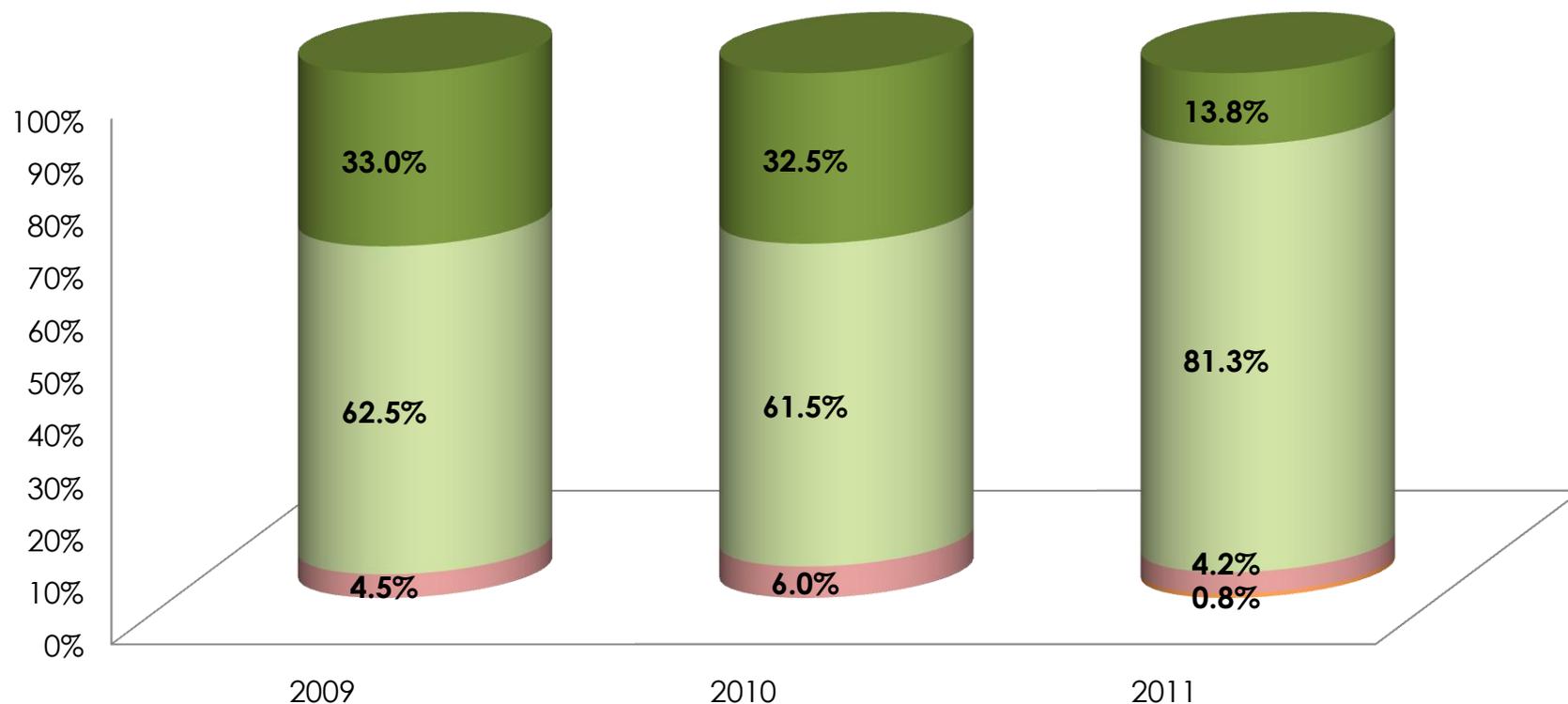
Base: 100% de los entrevistados.

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



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Rapidez en atención a usuarios



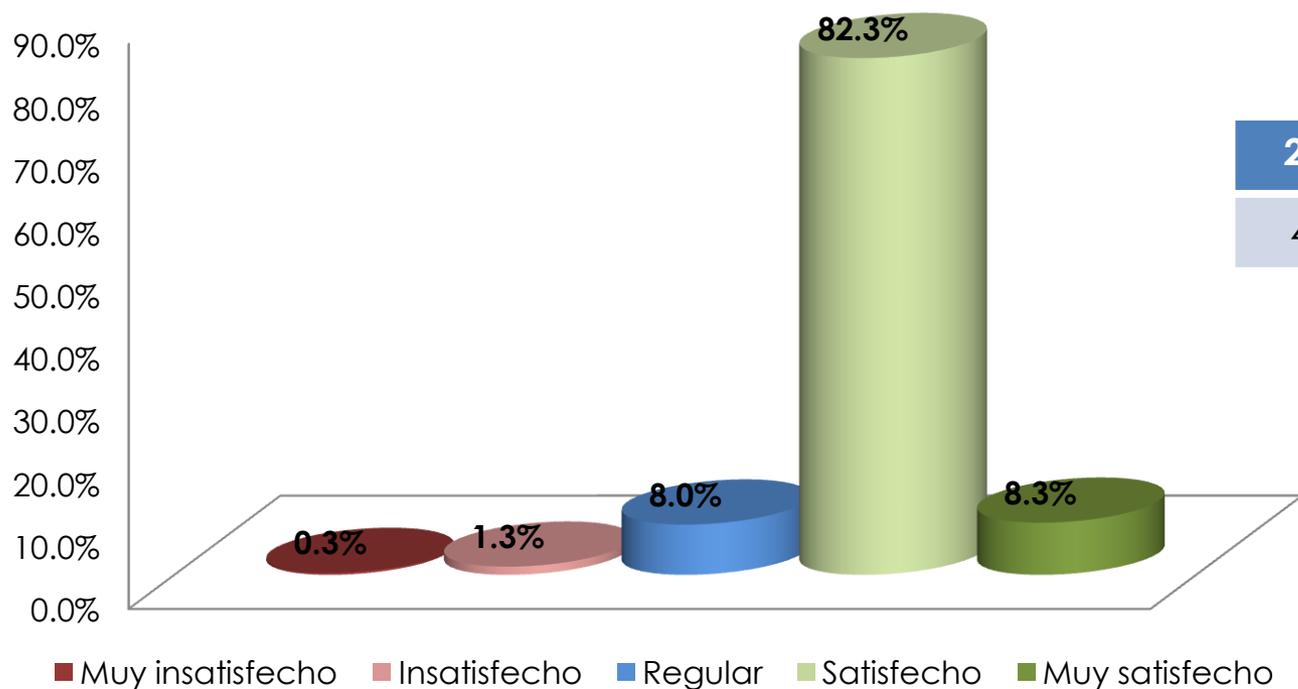
Base: 100% de los entrevistados

■ 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 la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
4.12	4.05	3.98

Base: 100% de los entrevistados.

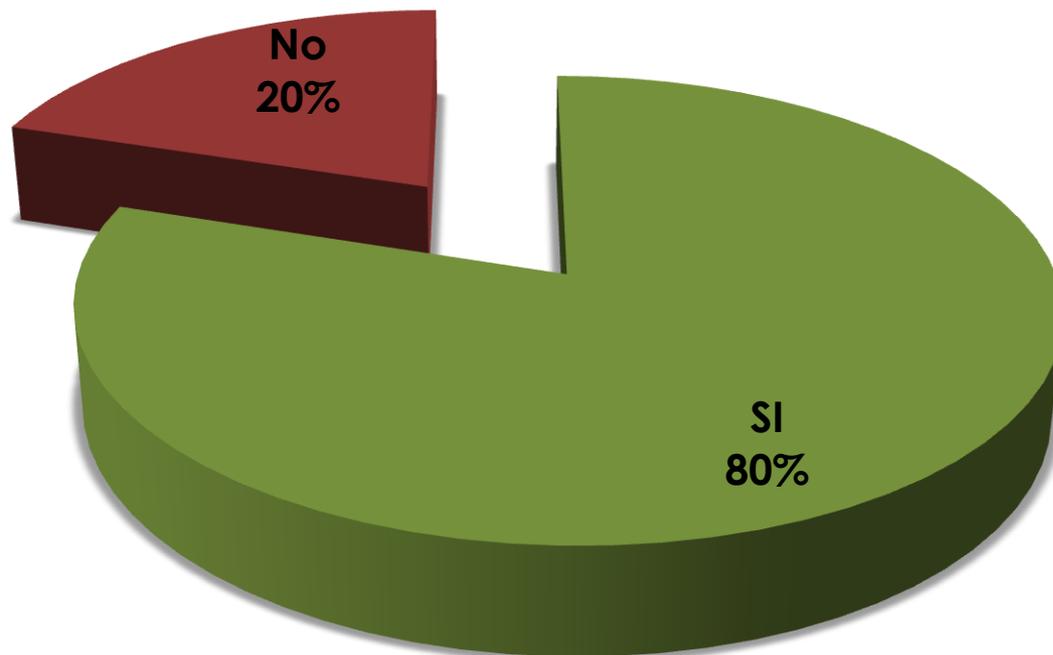


Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Servicio de atención a proveedores

4.2.1 Evaluación General

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

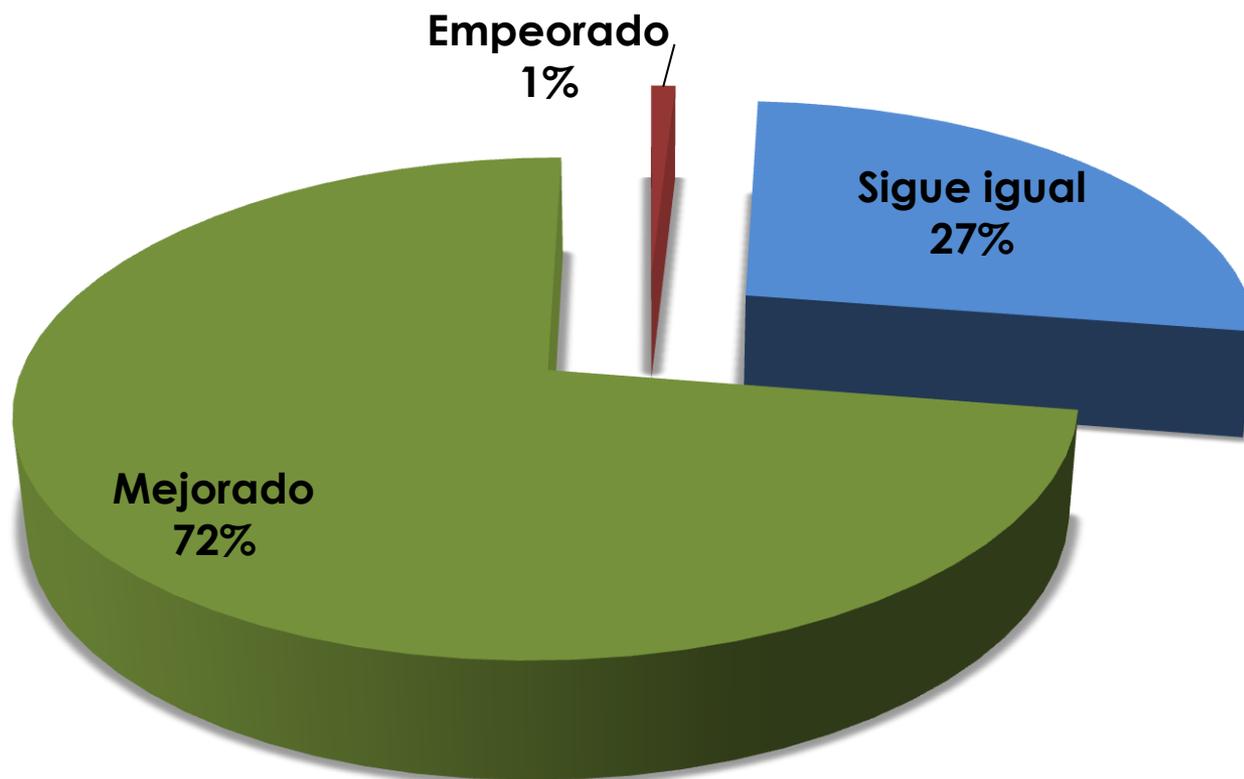


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

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

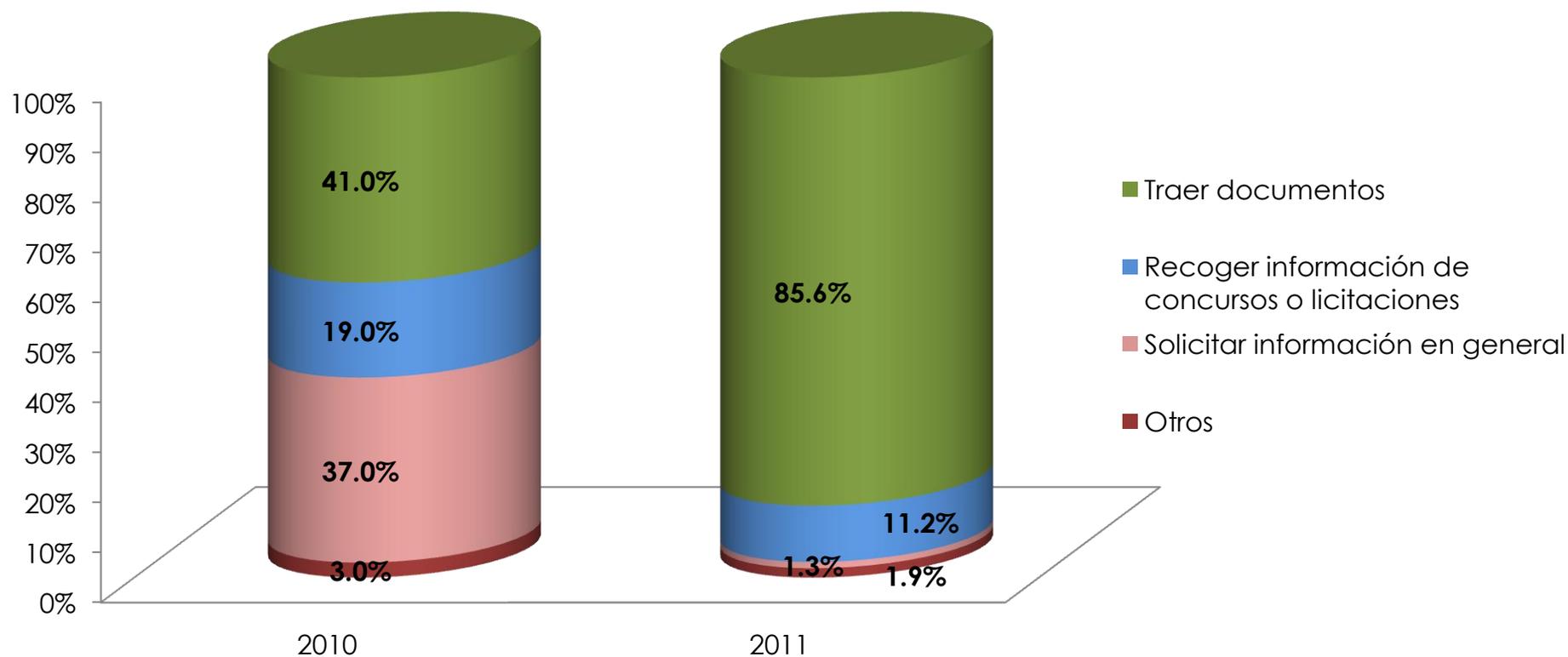


Base: 62% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Qué trámite ha venido a hacer a la Secretaría de Administración?

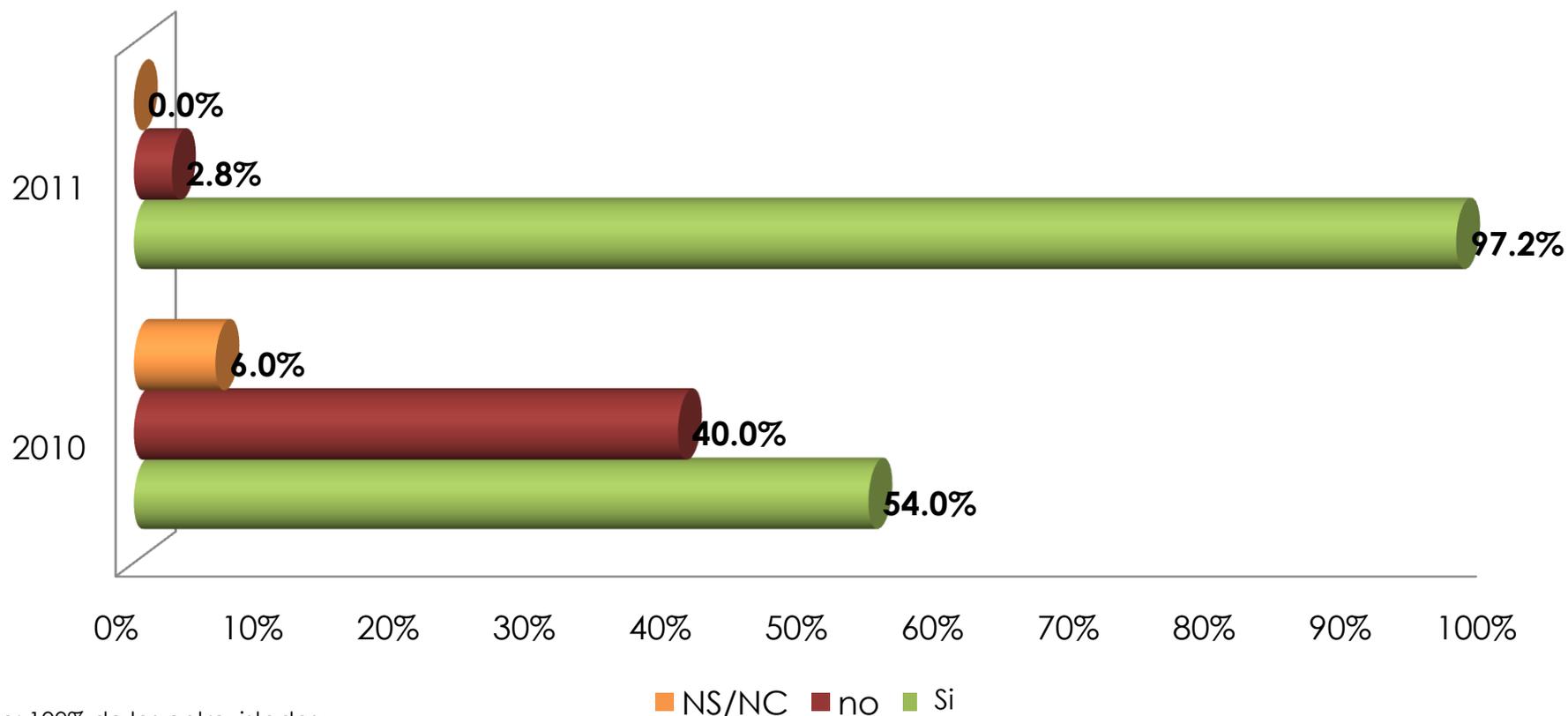


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Esta usted o su empresa inscrita en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco?

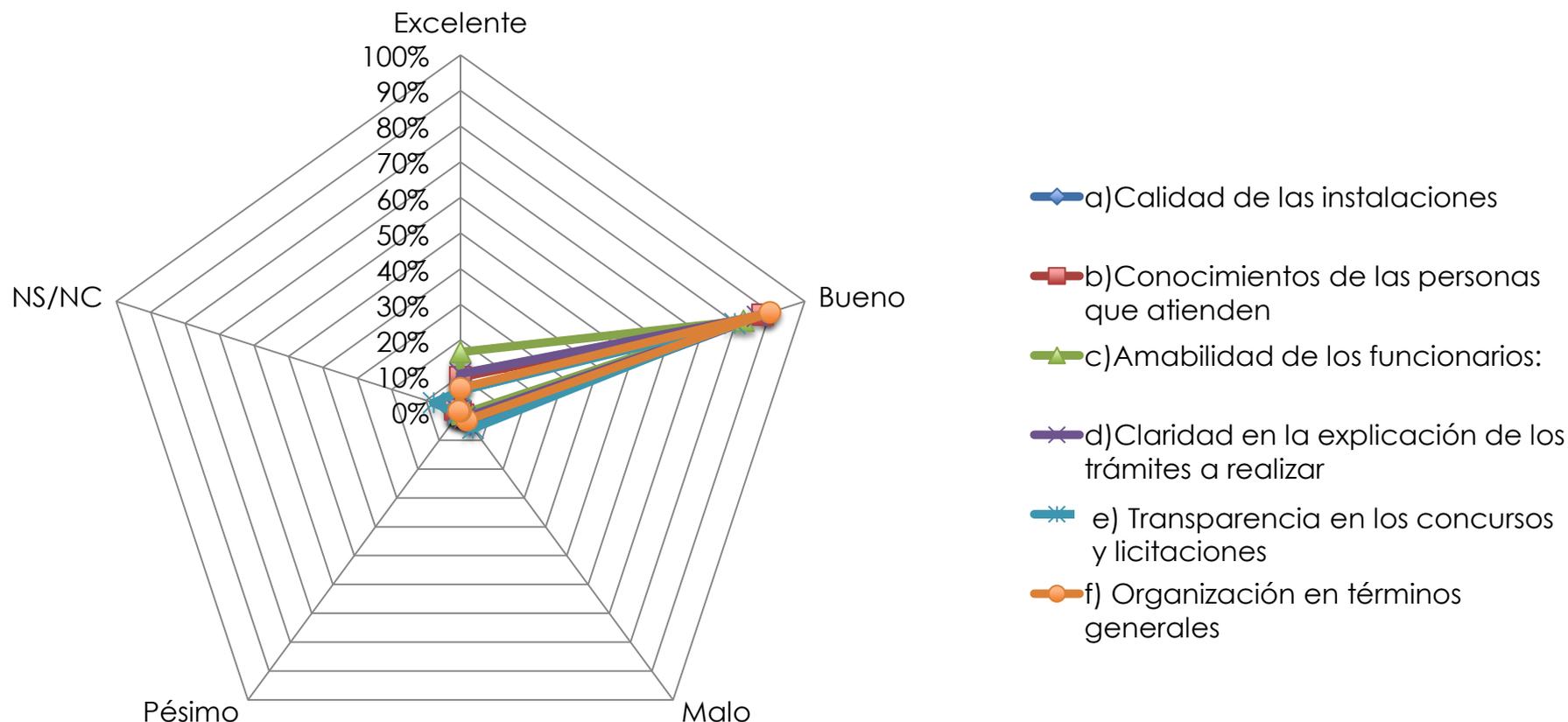


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

Según su opinión el servicio de Emisión de atención a proveedores ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

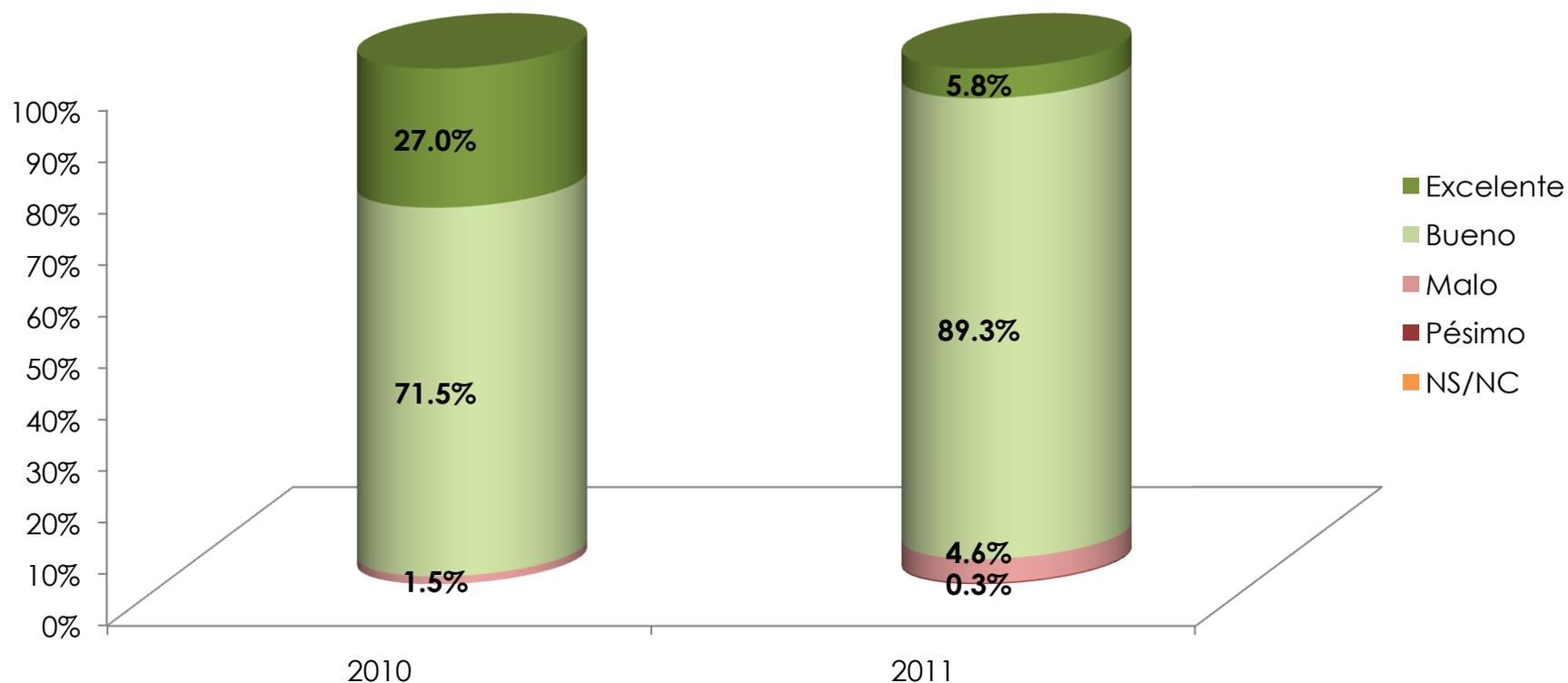


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

a) Calidad de las instalaciones

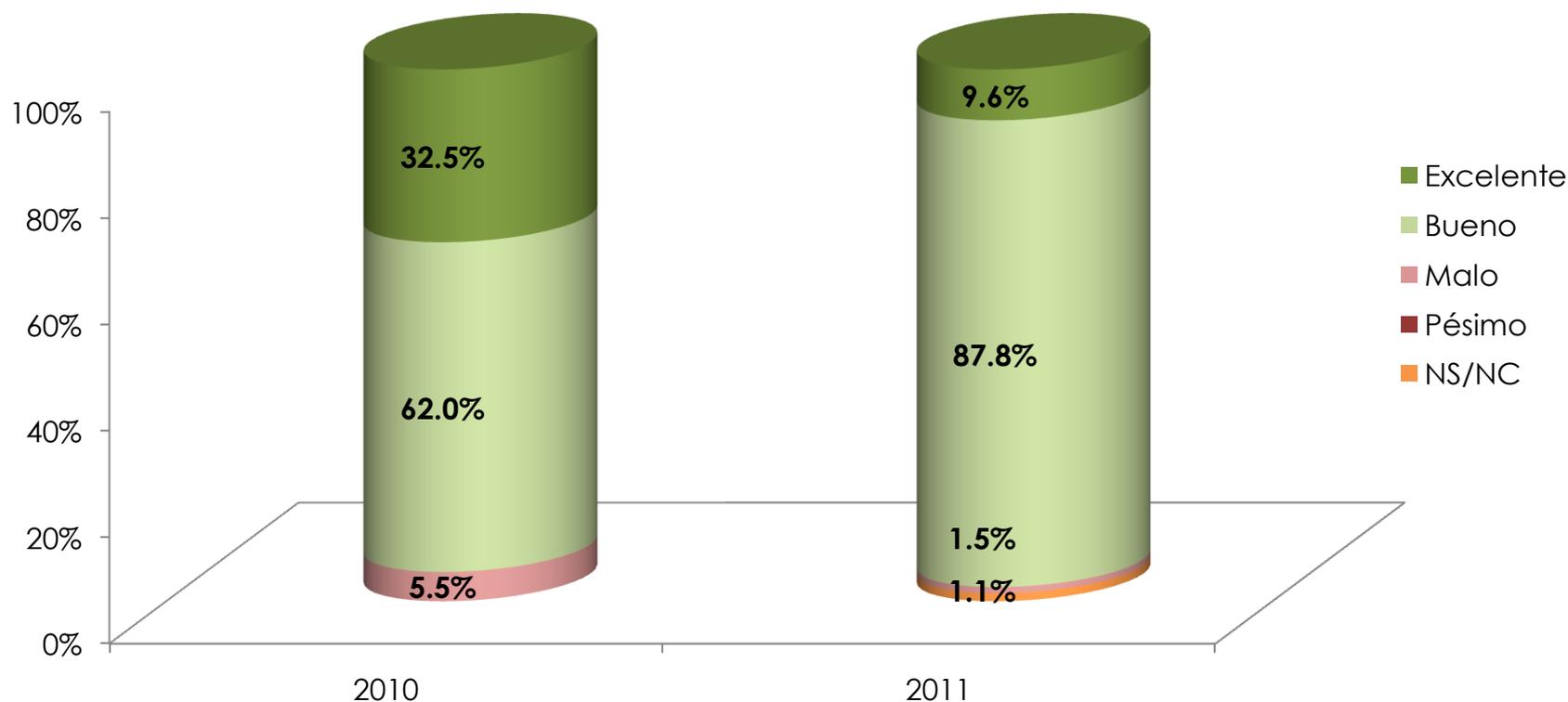


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

b) Conocimiento de las personas que atienden

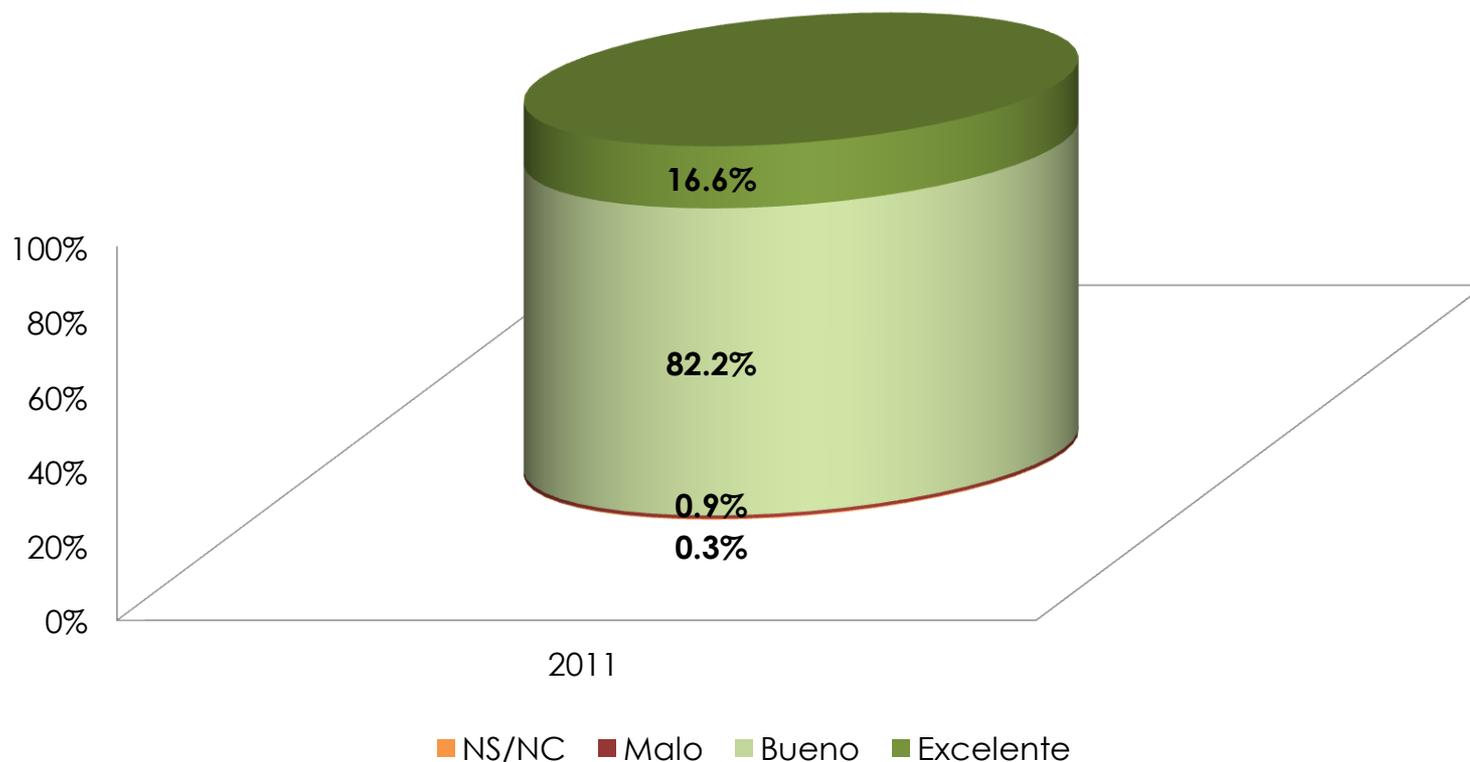


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

c) Amabilidad de los funcionarios

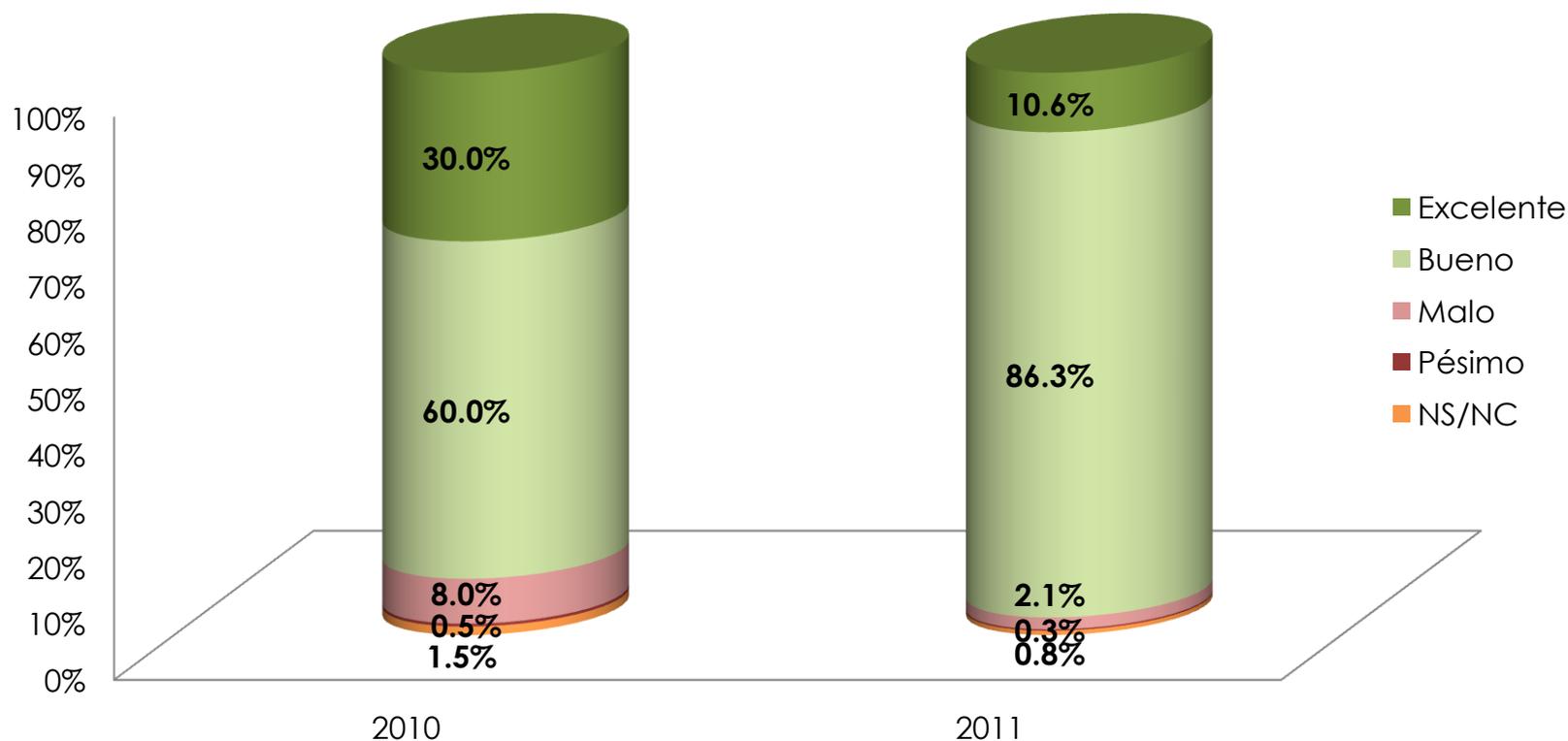


Base: 100% de los entrevistados.
Esta pregunta no tiene equivalente en los resultados 2010.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar

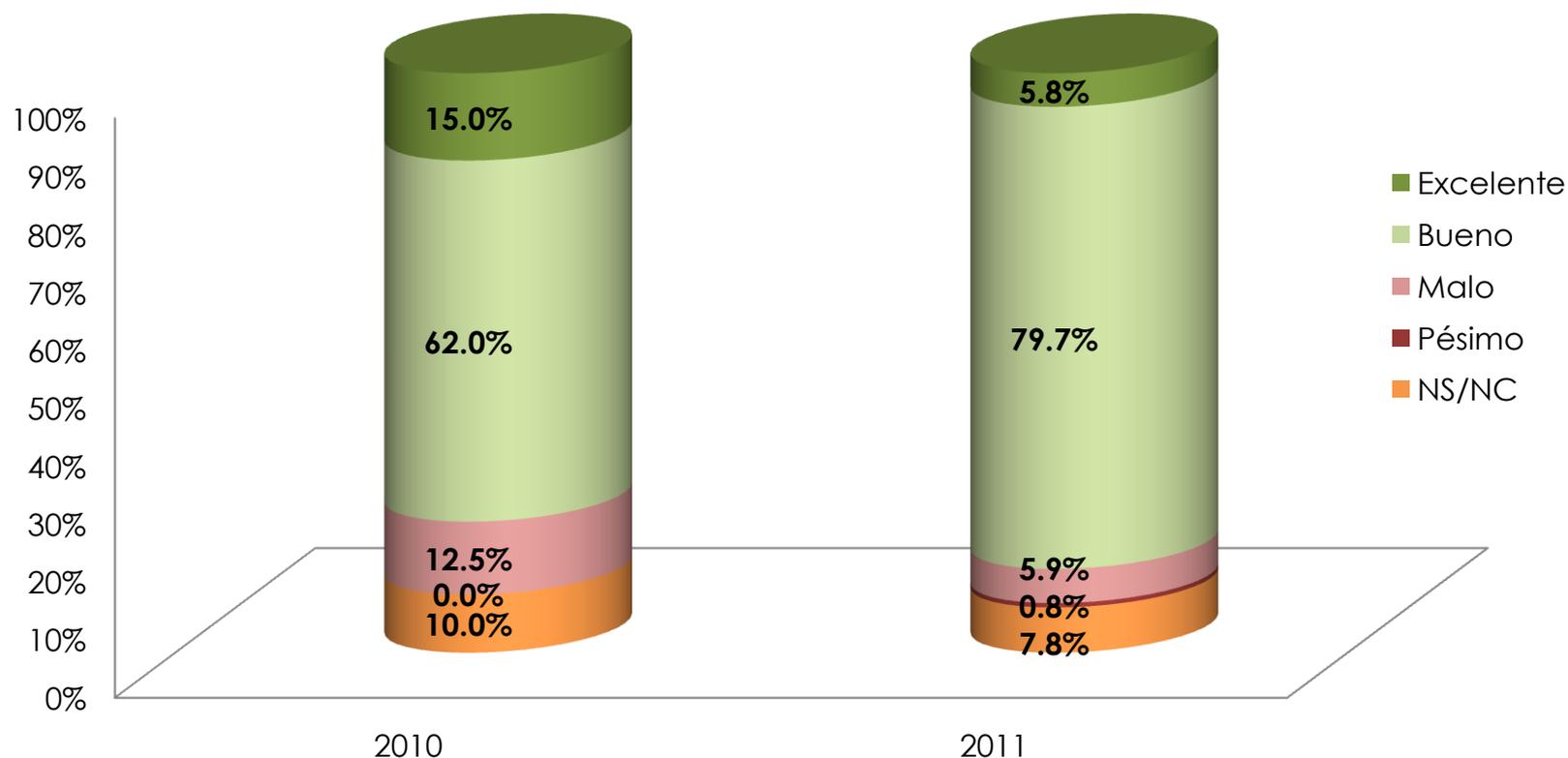


Base: 100% de los entrevistados..



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

e) Transparencia en los concursos y licitaciones:

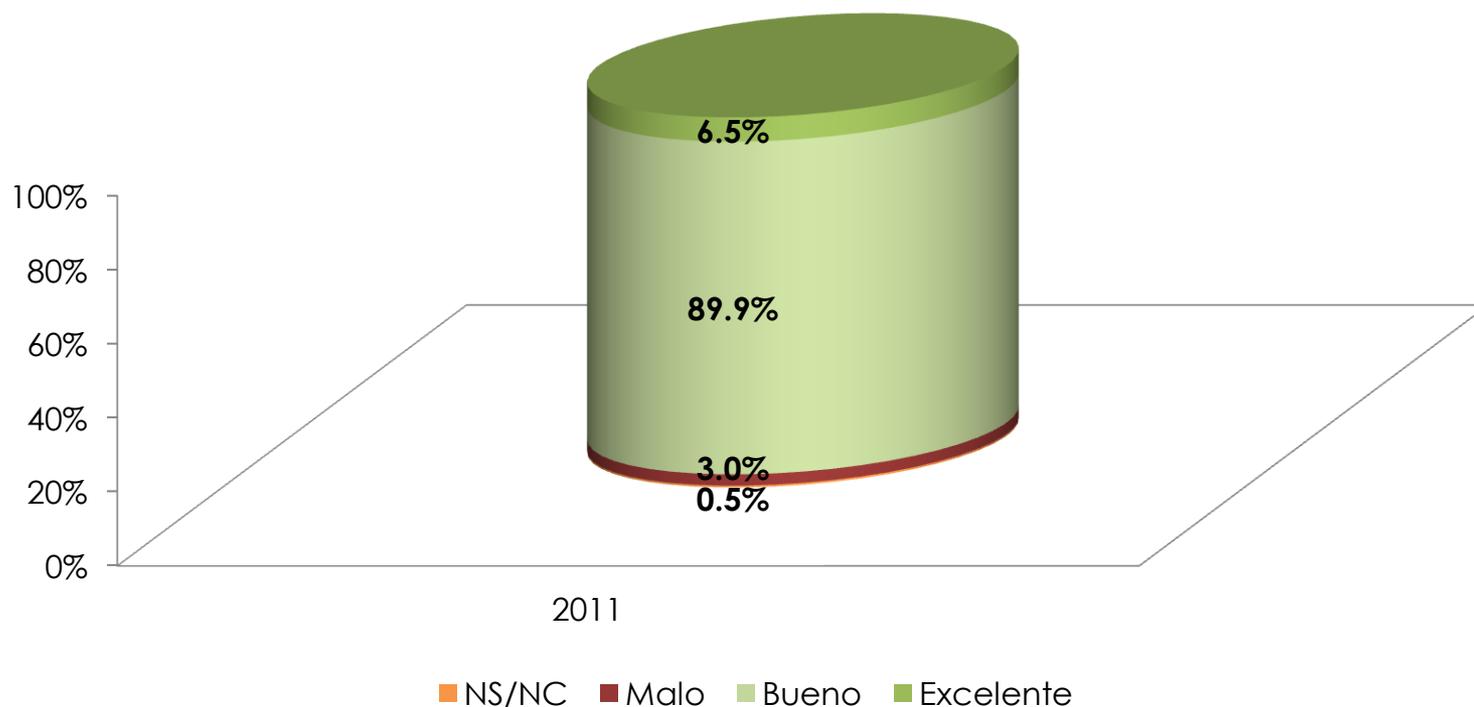


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

f) Organización en términos generales

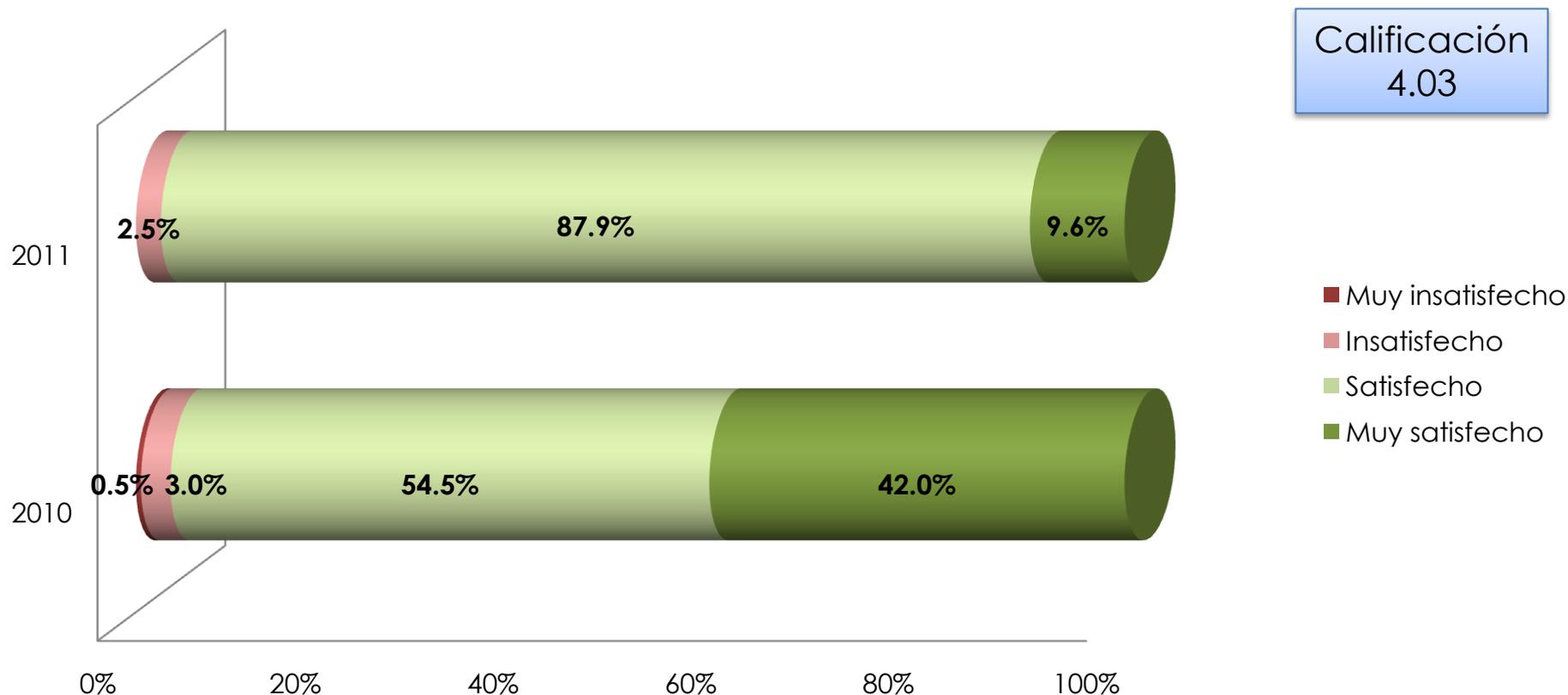


Base: 100% de los entrevistados.
Esta pregunta no tiene equivalente en los resultados 2010.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

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

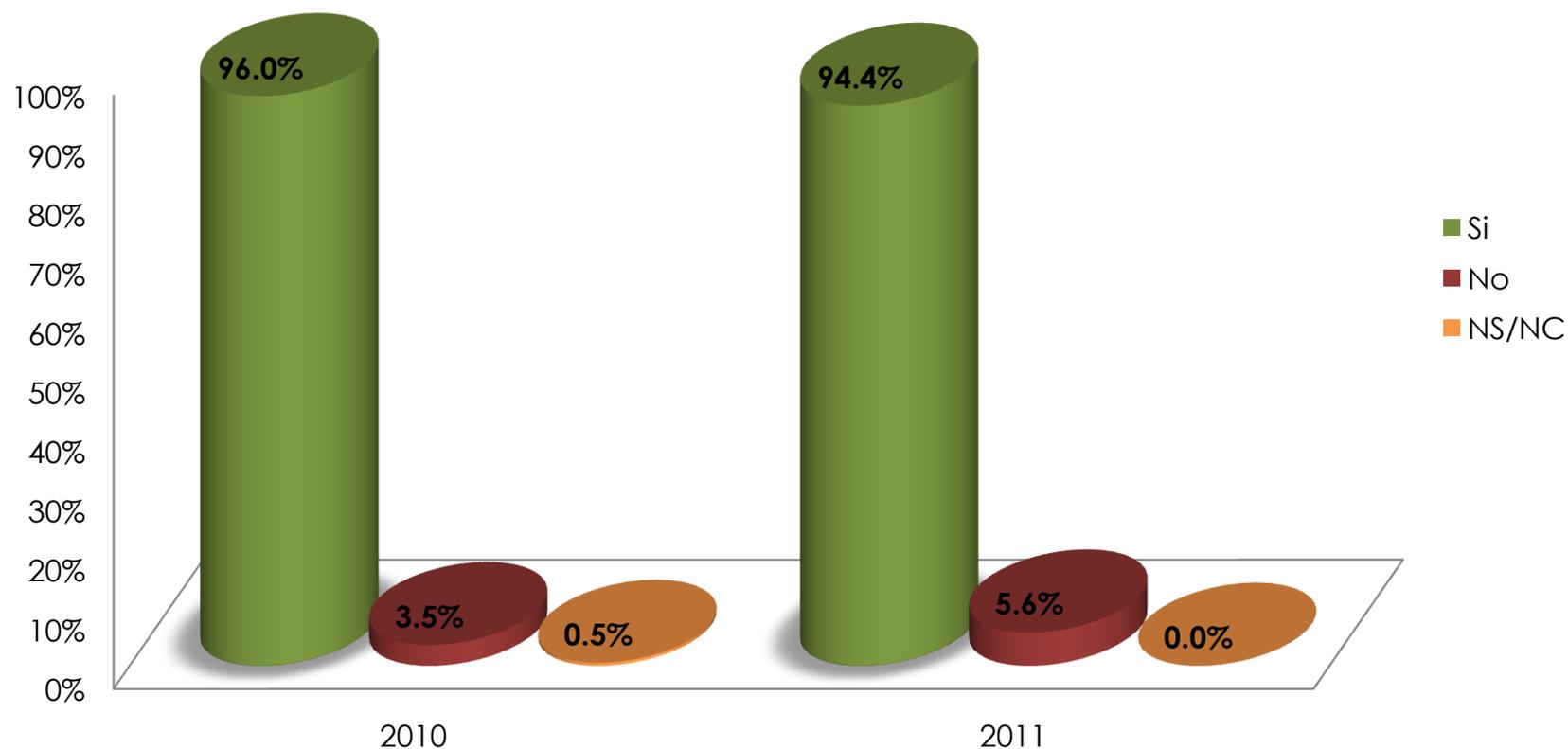


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

De manera general ¿Confía usted en los funcionarios que trabajan aquí?

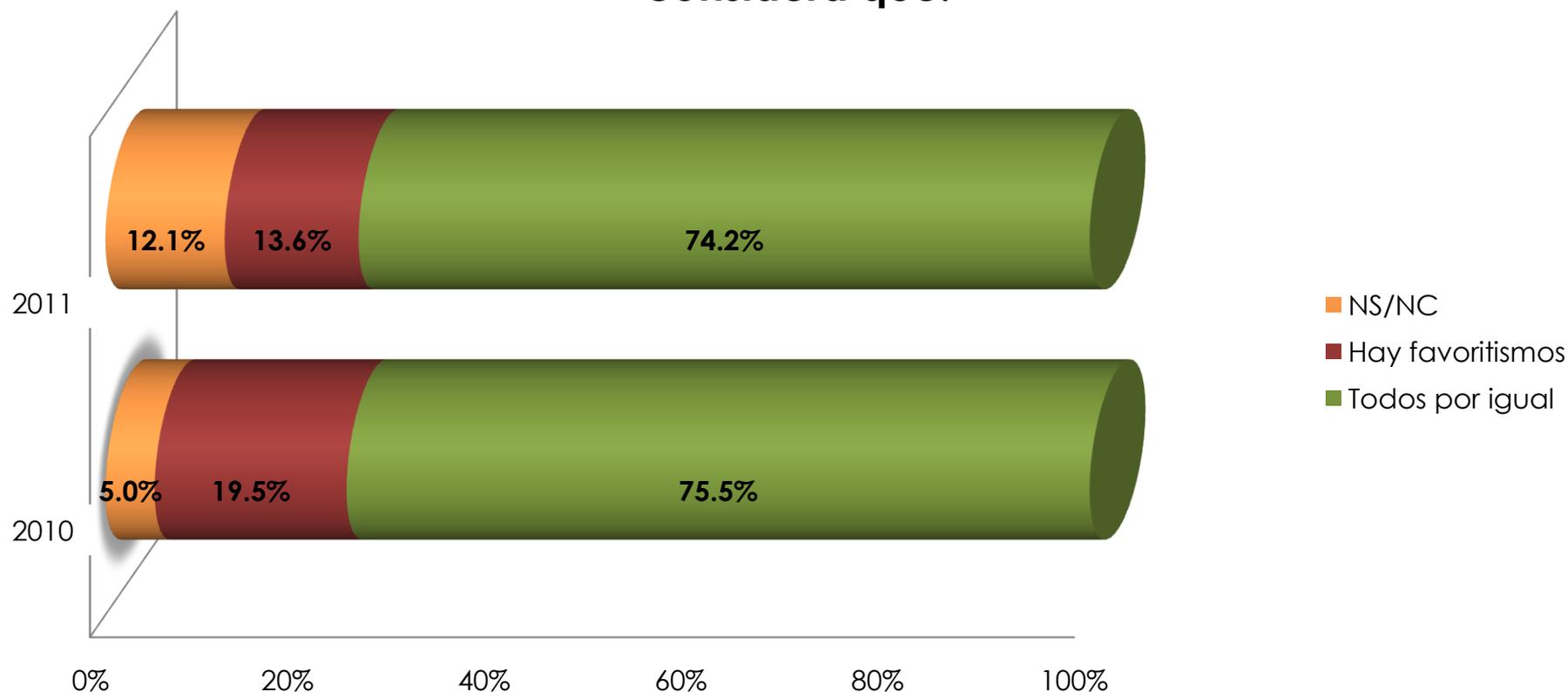


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

En cuanto al trato dado a las empresas en la Secretaría de Administración considera que:

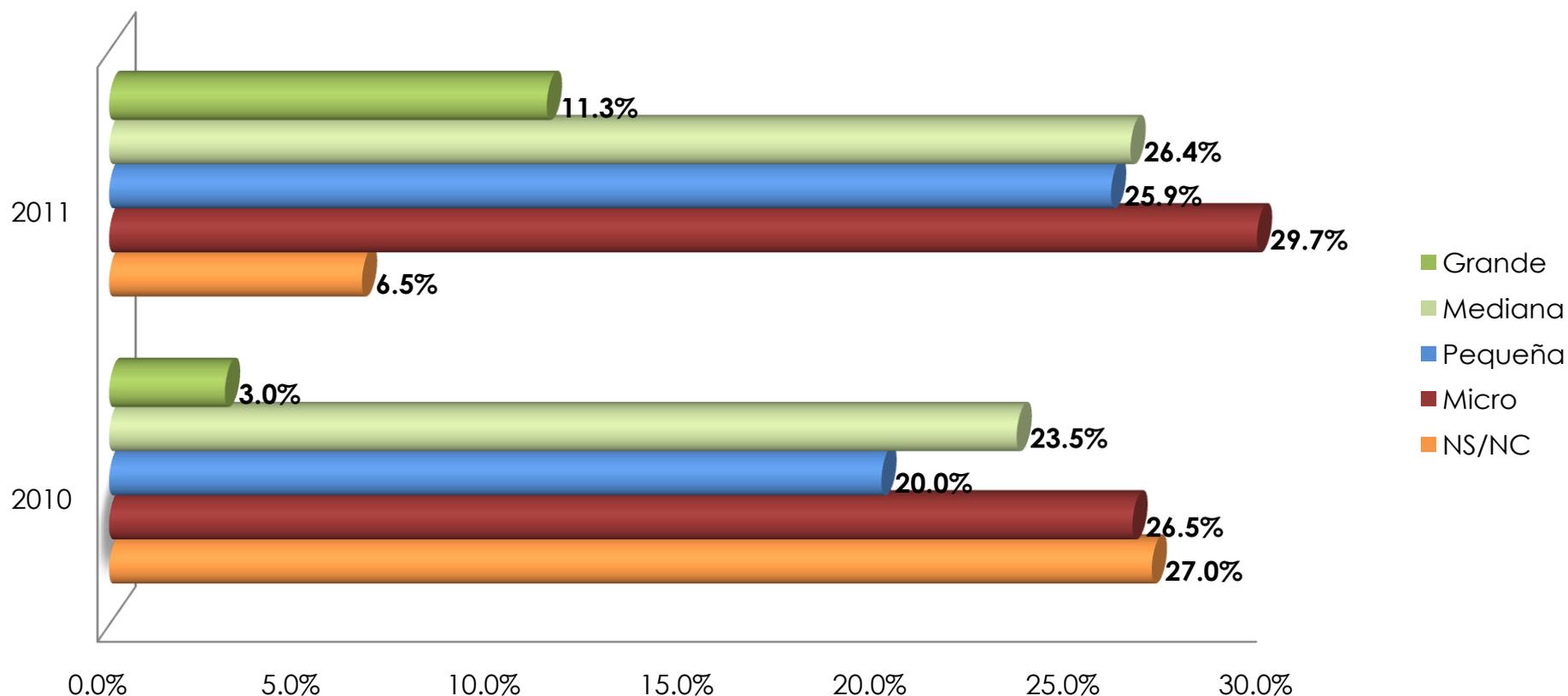


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio de atención a proveedores

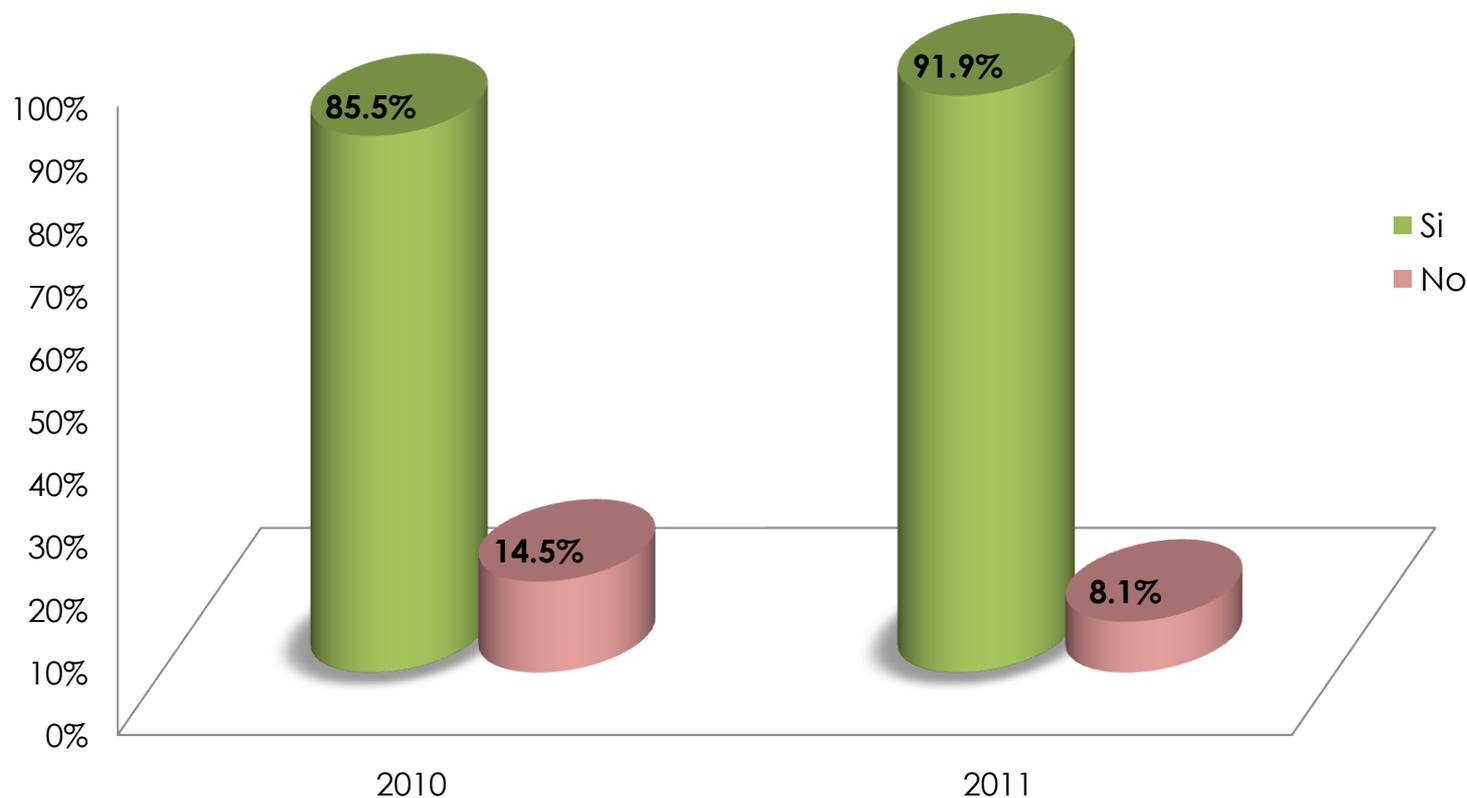
La empresa a la que usted representa ¿Cuál es su característica?



Base: 100% de los entrevistados.



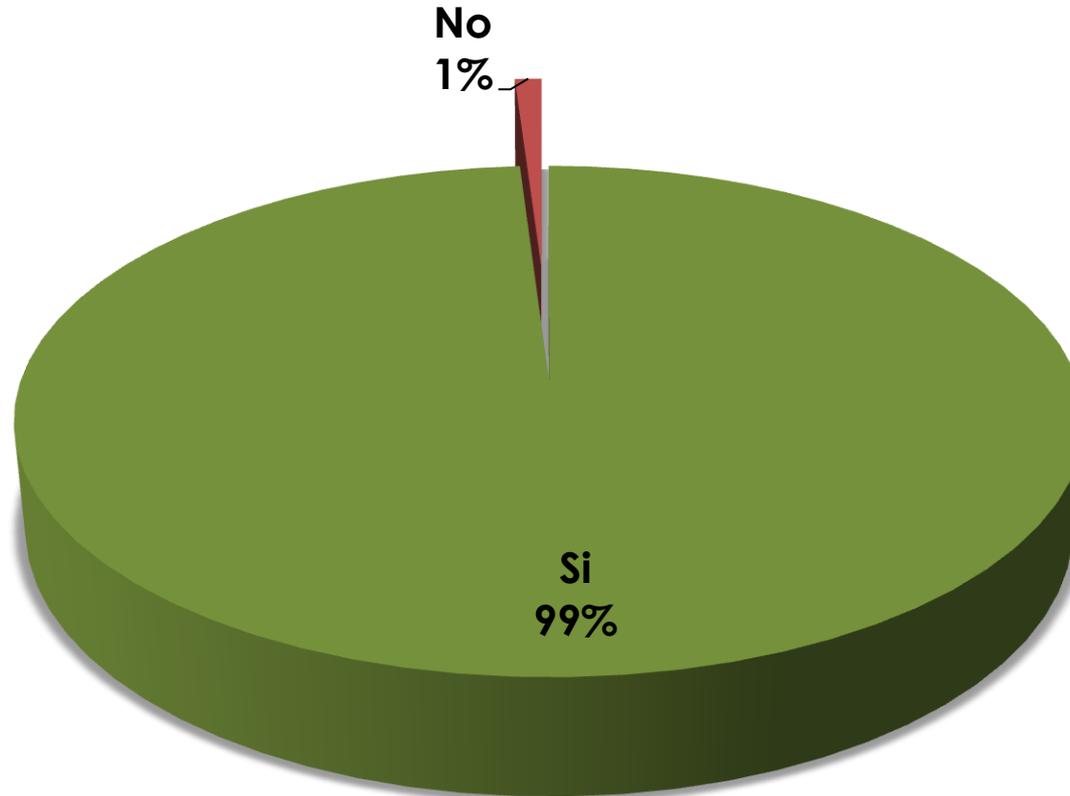
¿Sabía usted que puede consultar las bases de los concursos por vía internet?



Datos generales y sociodemográficos



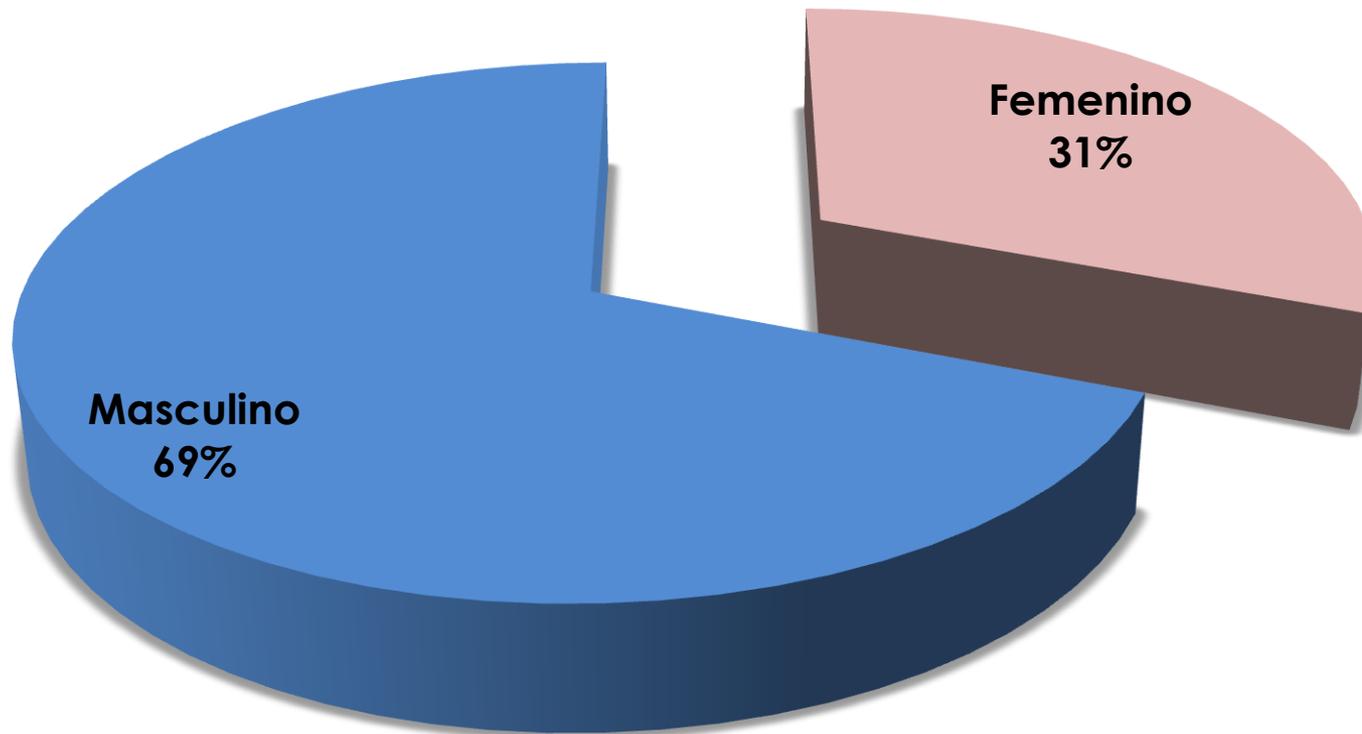
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



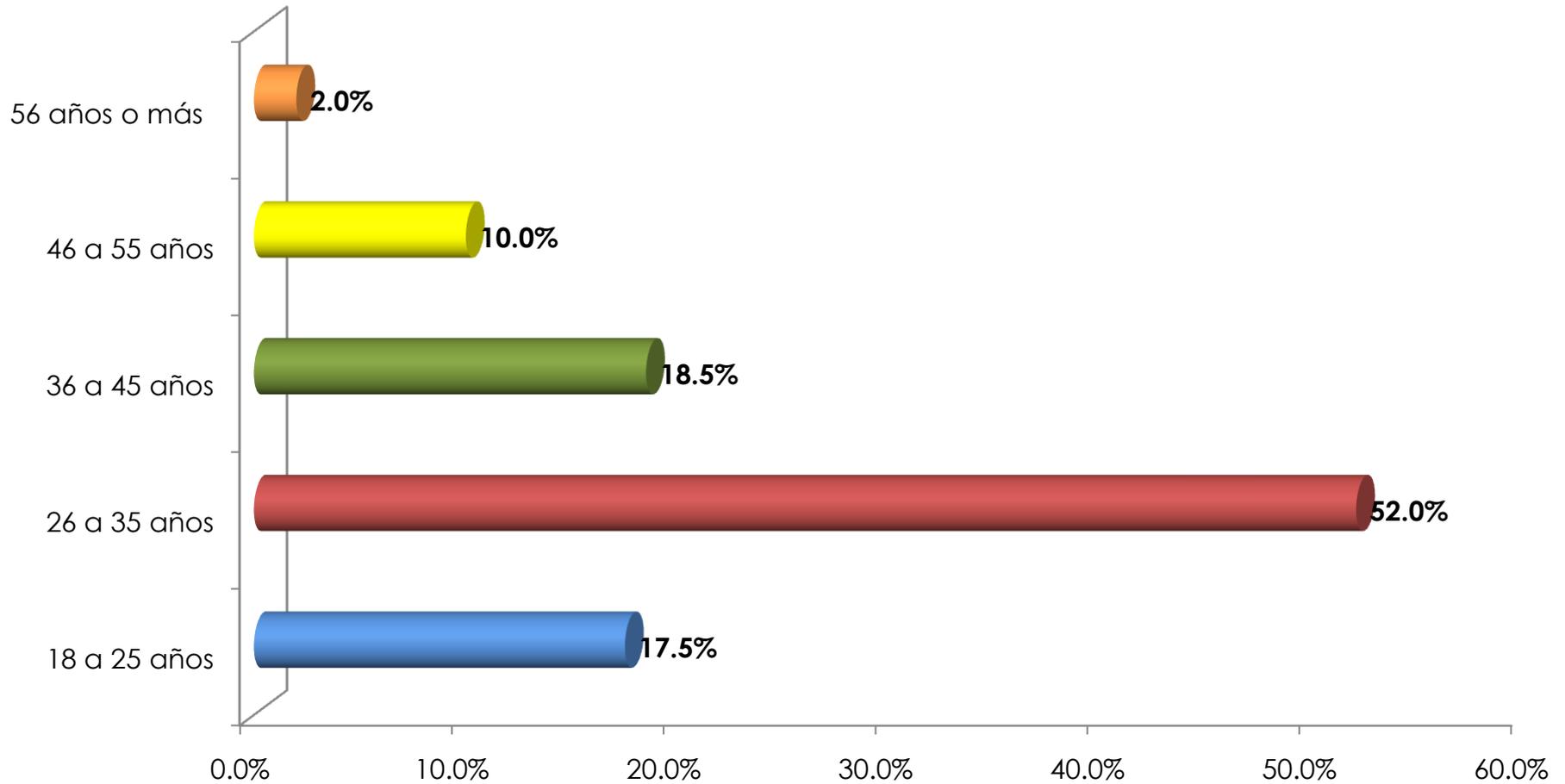
Género



Base: 100% de los entrevistados.



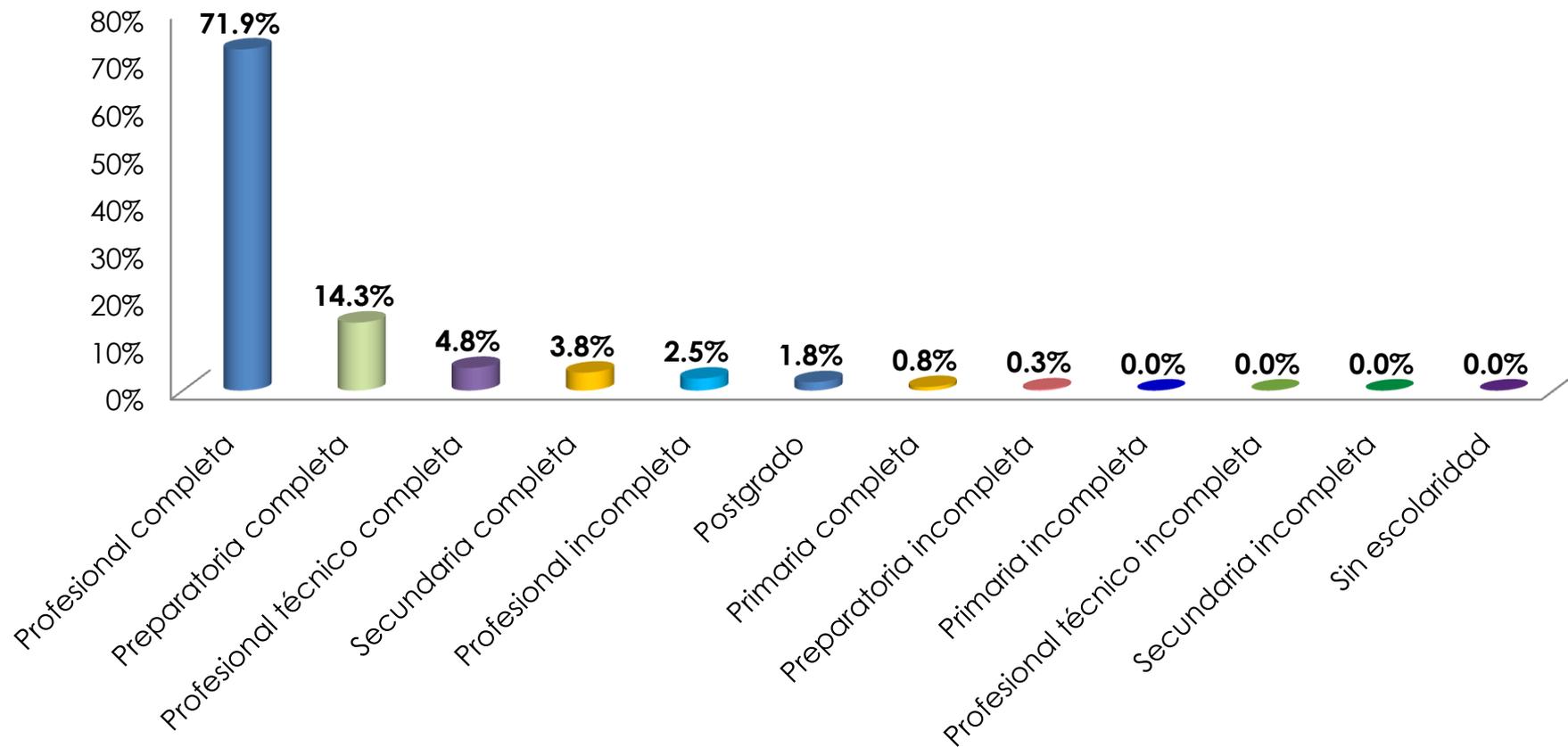
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



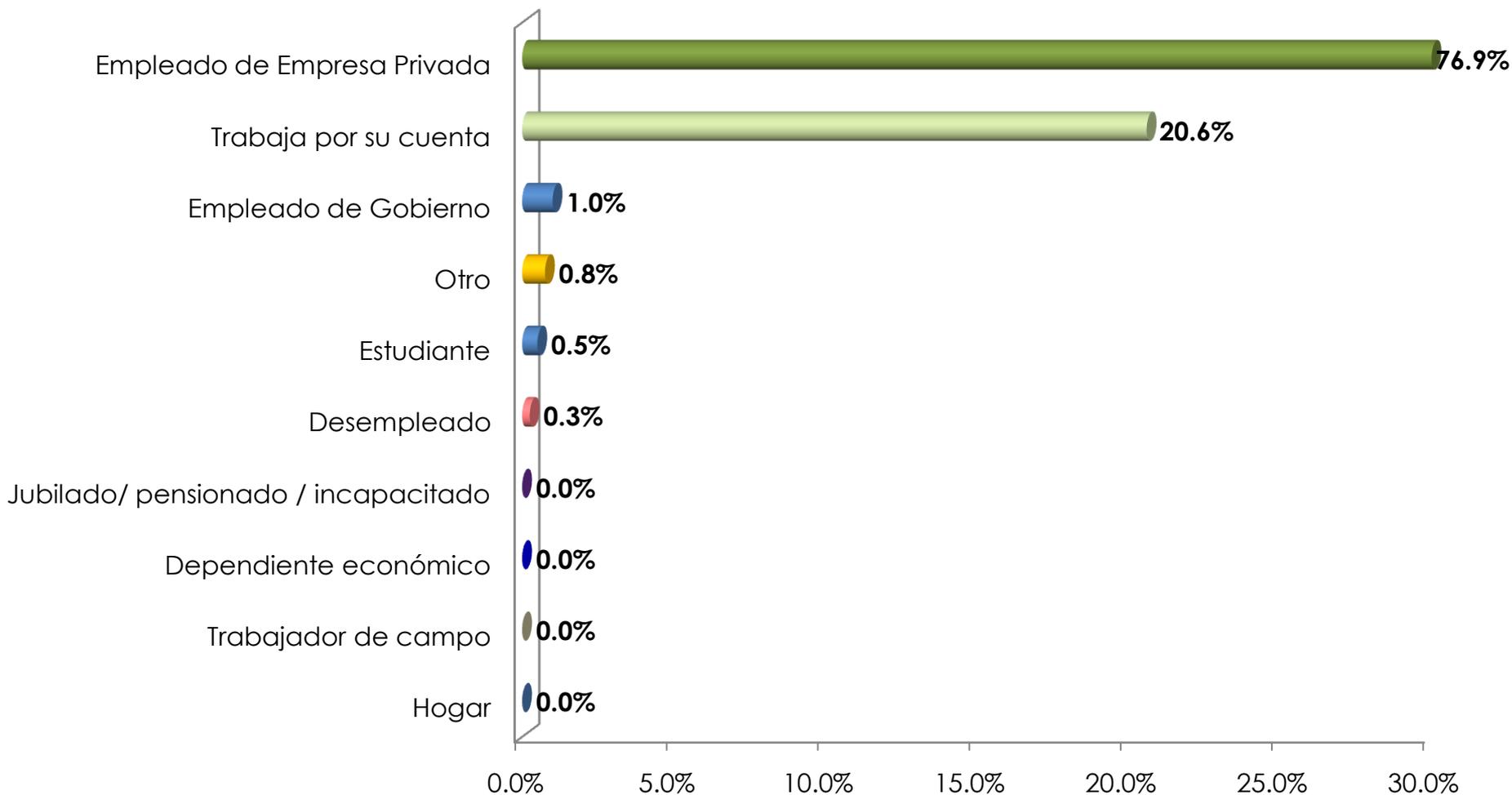
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



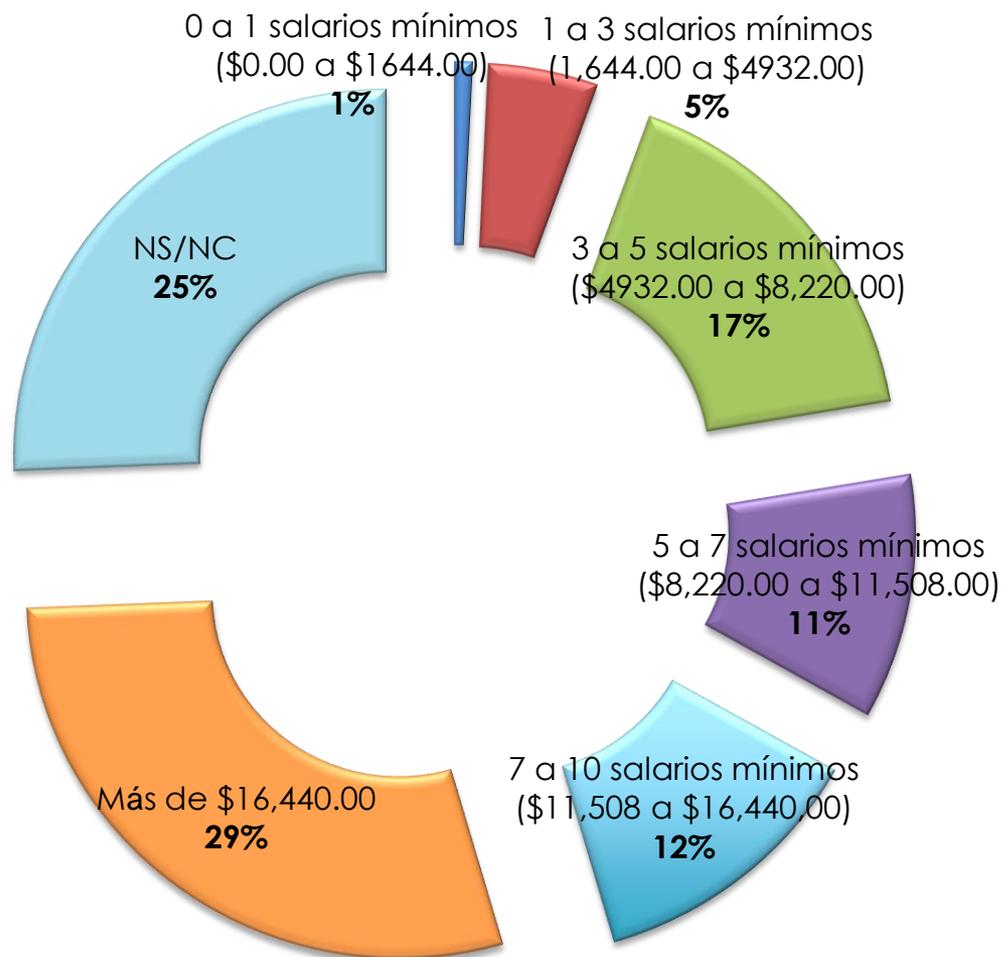
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

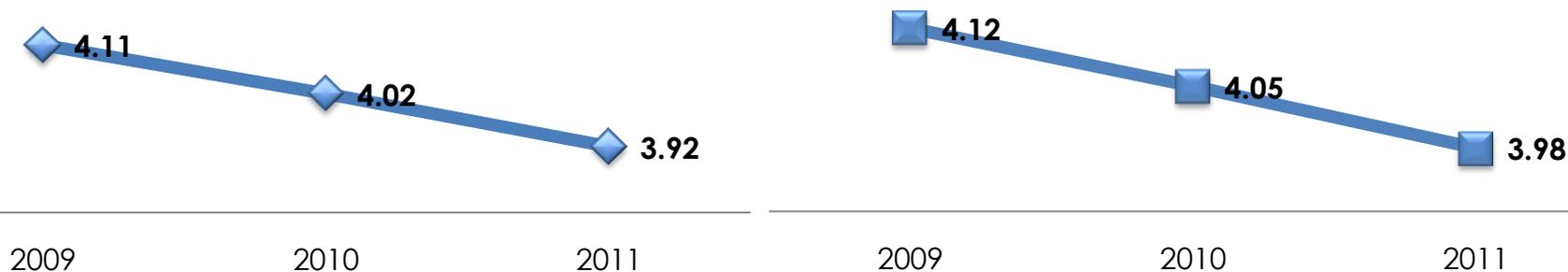


Conclusiones



Conclusiones generales de la dependencia

- La percepción global de la Secretaría de Administración de acuerdo al 78.3% de los encuestados es buena. Sin embargo la calificación total tiene una tendencia a la baja con respecto a los años 2009 y 2010, llegando a 3.92, el nivel mas bajo en los 3 años.
- La “Amabilidad de los funcionarios” resultó el aspecto mejor calificado con un 23% de usuarios que la consideran EXCELENTE y 75% de usuarios que piensan que es buena.
- Un 90.6% de los usuarios de Secretaría de Administración se consideran SATISFECHOS o MUY SATISFECHOS con la atención recibida. Aún así la calificación global tiene un decremento en relación a los años anteriores, llegando a 3.98.



- La percepción del 72% de los encuestados indica que la Secretaría ha mejorado con respecto al año pasado. Sólo un 1% expresó que en su opinión se había empeorado.
- La razón por la cual la mayor parte de los usuarios se encontraban en la Secretaría de Administración fue la de “Traer documentos” con un 86%, seguido de “recoger información de concursos o licitaciones” con un 11%.

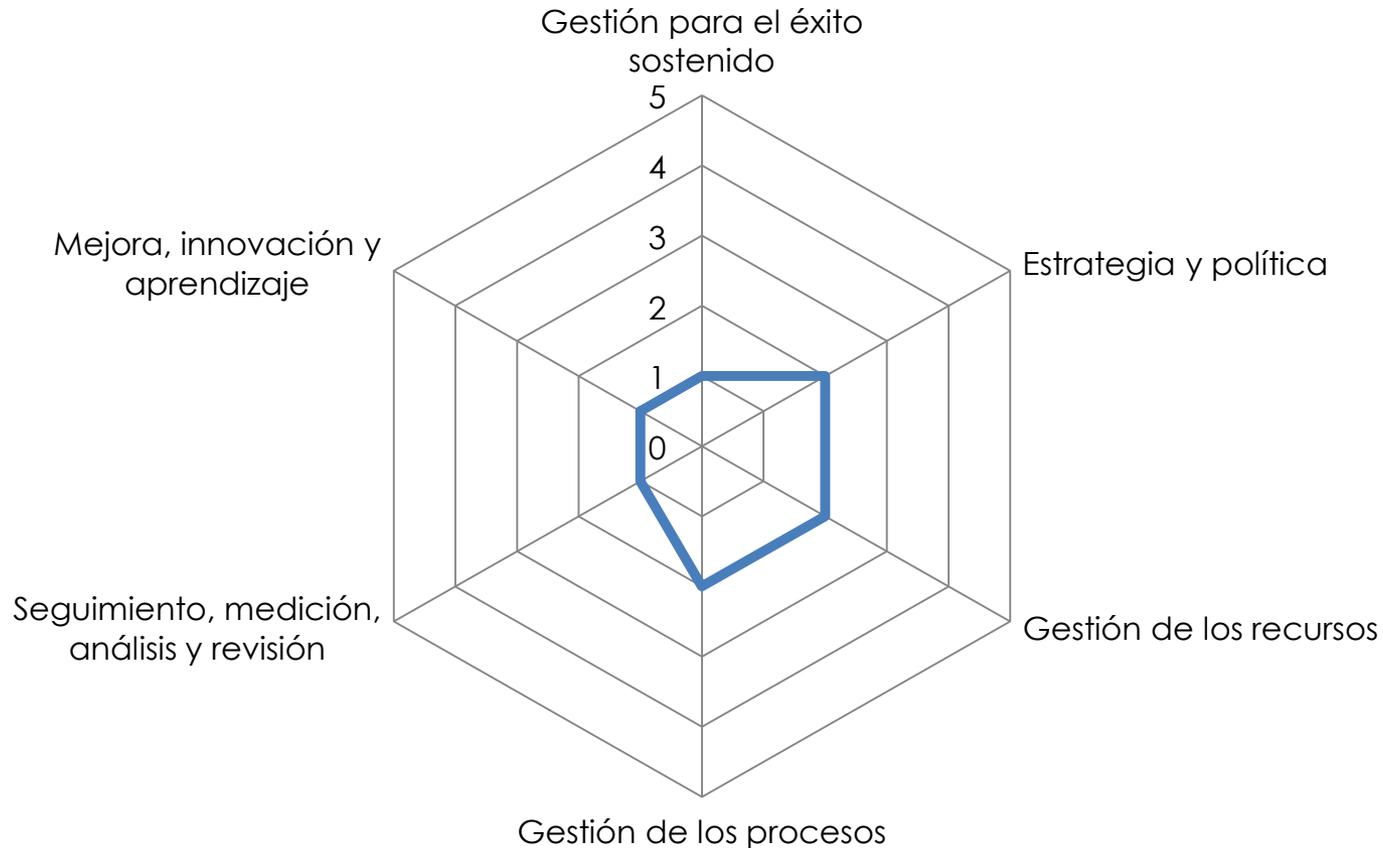


Atención a proveedores

- Un 84.6% de los proveedores que llegan a recibir atención en la Secretaría de Administración se expresaron satisfechos con el servicio recibido con una calificación general de 4.03.
- Al evaluar las características del servicio de atención, se detecta la mayor área de oportunidad en la percepción de la "Transparencia en los concursos y licitaciones" en donde sólo un 72% de los encuestados la calificó como BUENA.
- EL "Conocimiento de las personas que atienden" resulta uno de los puntos fuertes dentro de la organización, 95% de los usuarios lo califican entre EXCELENTE y BUENO.
- También en relación a este punto es importante resaltar que un 94% de los encuestados manifiesta tener total confianza en las personas que laboran en la Secretaría.
- En cuanto al trato que se da a las empresas, la percepción del 74% de los usuarios es que es igual para todos, en contraste con el 14% que expresó que hay favoritismos.



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	1	Definir estrategias que ayuden a mejorar la percepción final del usuario
Gestión de los recursos	2	Evaluar los mecanismos actuales para definir si el aprovechamiento de los recursos está siendo eficiente.
Gestión de los procesos	2	Buscar estrategias para aprovechar al máximo los conocimientos de las personas para así maximizar el desempeño de los procesos
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Implementar herramientas para análisis de la información, del seguimiento y medición de los procesos y revisión de las tendencias actuales en los mismos.
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Desarrollar nuevos procesos que sean más eficientes, fáciles de entender y transparentes para los usuarios.

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	formal	n tica evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	reactiva	n nimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	sistema formal estable	n del ticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Enfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	o de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).

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



ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de ADMINISTRACIÓN	400	Guadalajara: Prolongación Av. Alcalde No. 1221, Col. Miraflores, C.P. 44270