



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Secretaría de Desarrollo Humano

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 Becas para Transporte
    - 4.2.3 Vive Grande
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.



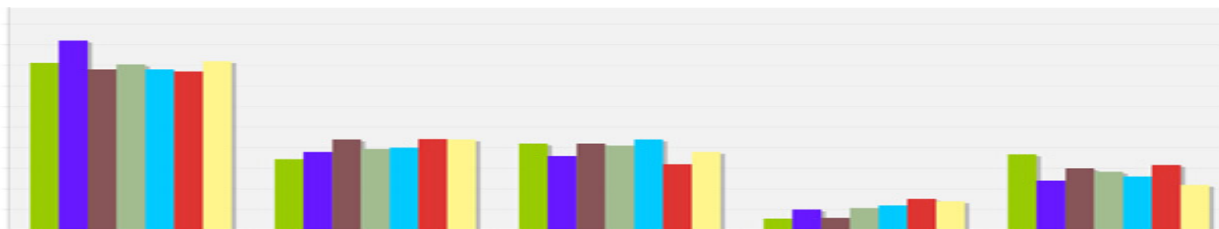
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 Desarrollo Humano.</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	600 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 $\pm 5$ %

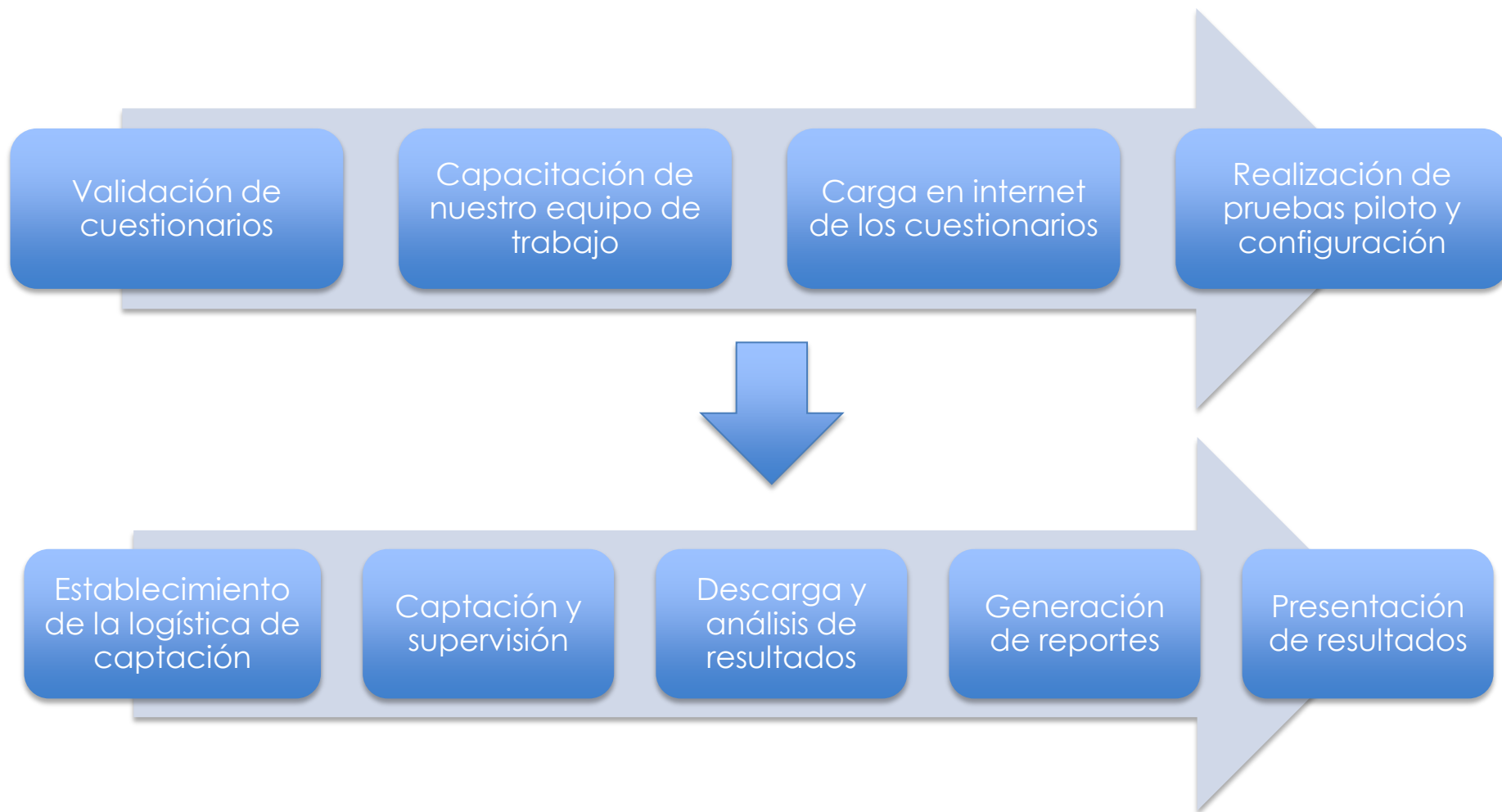


## Procedimientos de estimación

- 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

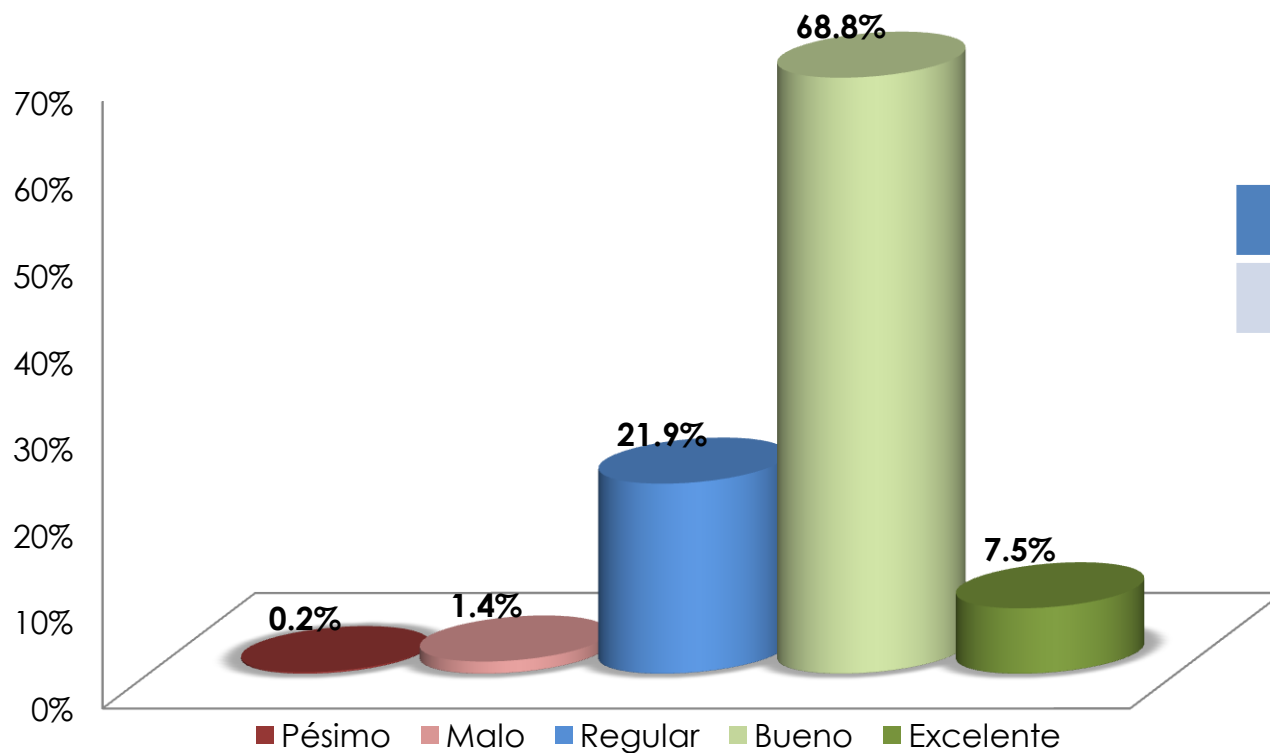


# Informe de Resultados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



#### Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.31	3.92	3.81

Base: 100% de los entrevistados.



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

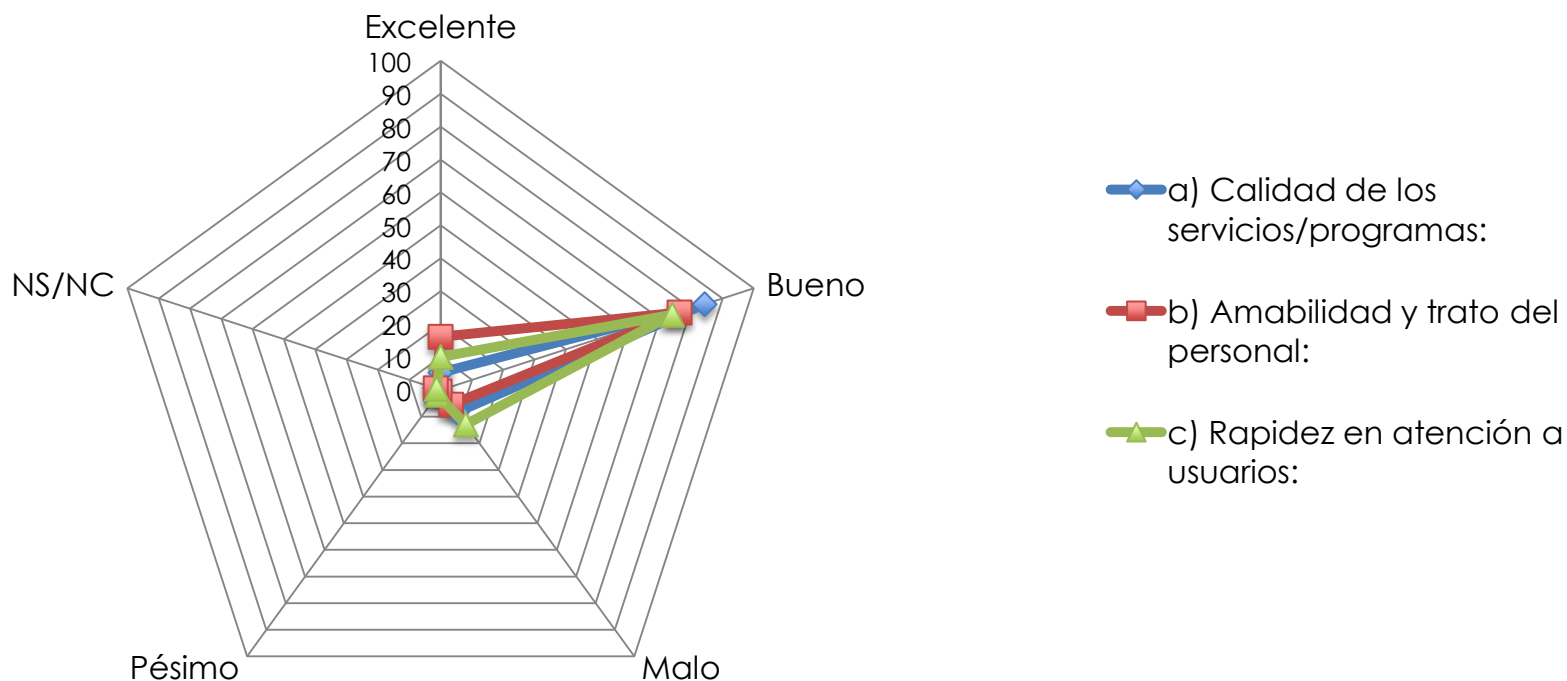
	a) Calidad de los servicios/programas:		b) Amabilidad y trato del personal:		c) Rapidez en atención a usuarios:	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
<b>Excelente</b>	25.50%	5.27%	28.00%	16.14%	23.00%	10.05%
<b>Bueno</b>	66.00%	84.30%	63.00%	76.28%	54.5%	73.99%
<b>Malo</b>	8.00%	8.32%	8.00%	5.47%	19.50%	12.95%
<b>Pésimo</b>	0.50%	0.35%	0.50%	0.53%	2.00%	1.76%
<b>NC/NS</b>	-	1.76%	0.50%	1.58%	1.00%	1.25%
<b>Total</b>	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 Desarrollo Humano del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?**



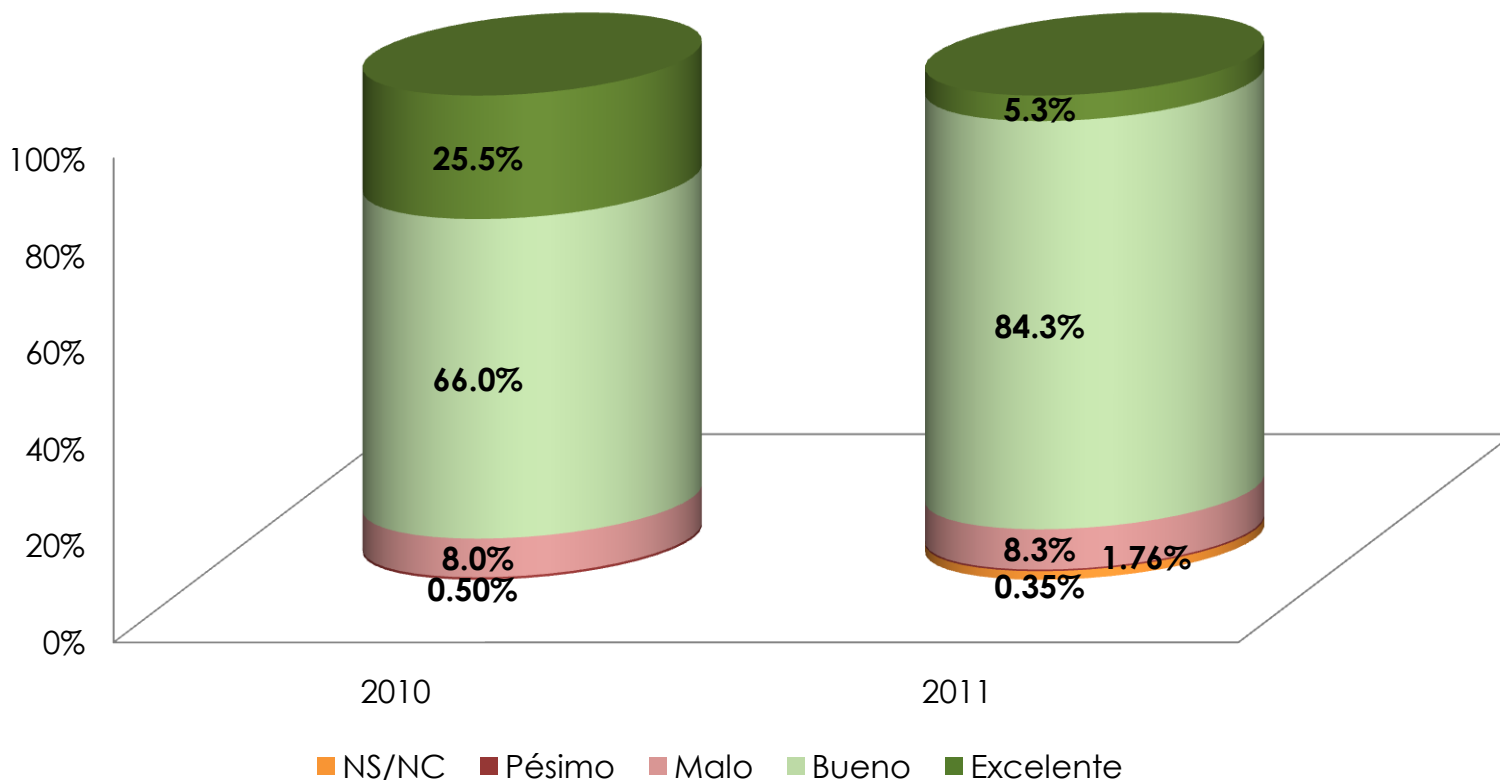
Base: 100% de los entrevistados.





4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas

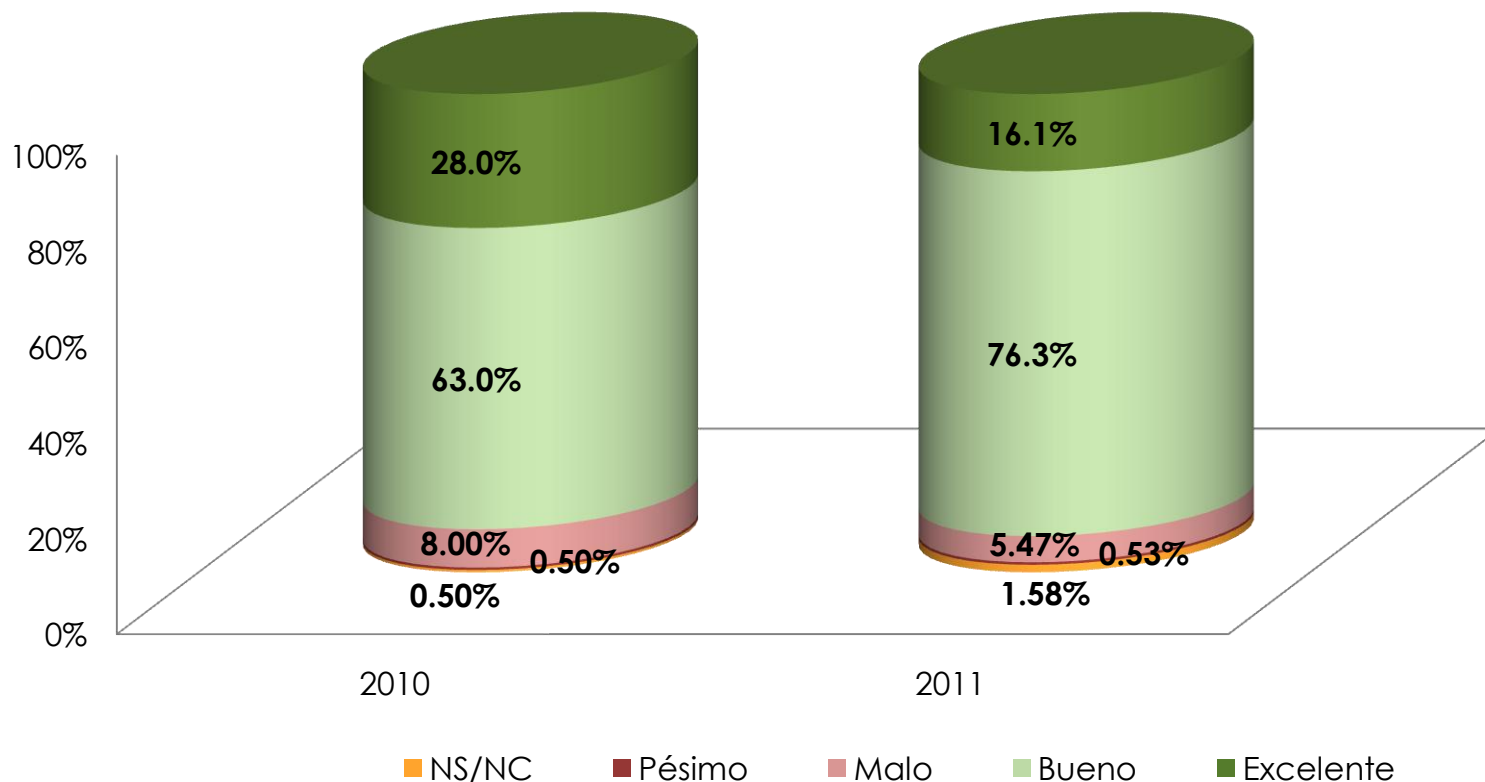


Base: 100% de los entrevistados. Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no tiene relación con la variable, por lo tanto no se puede realizar la evaluación. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### b) Amabilidad y trato del personal

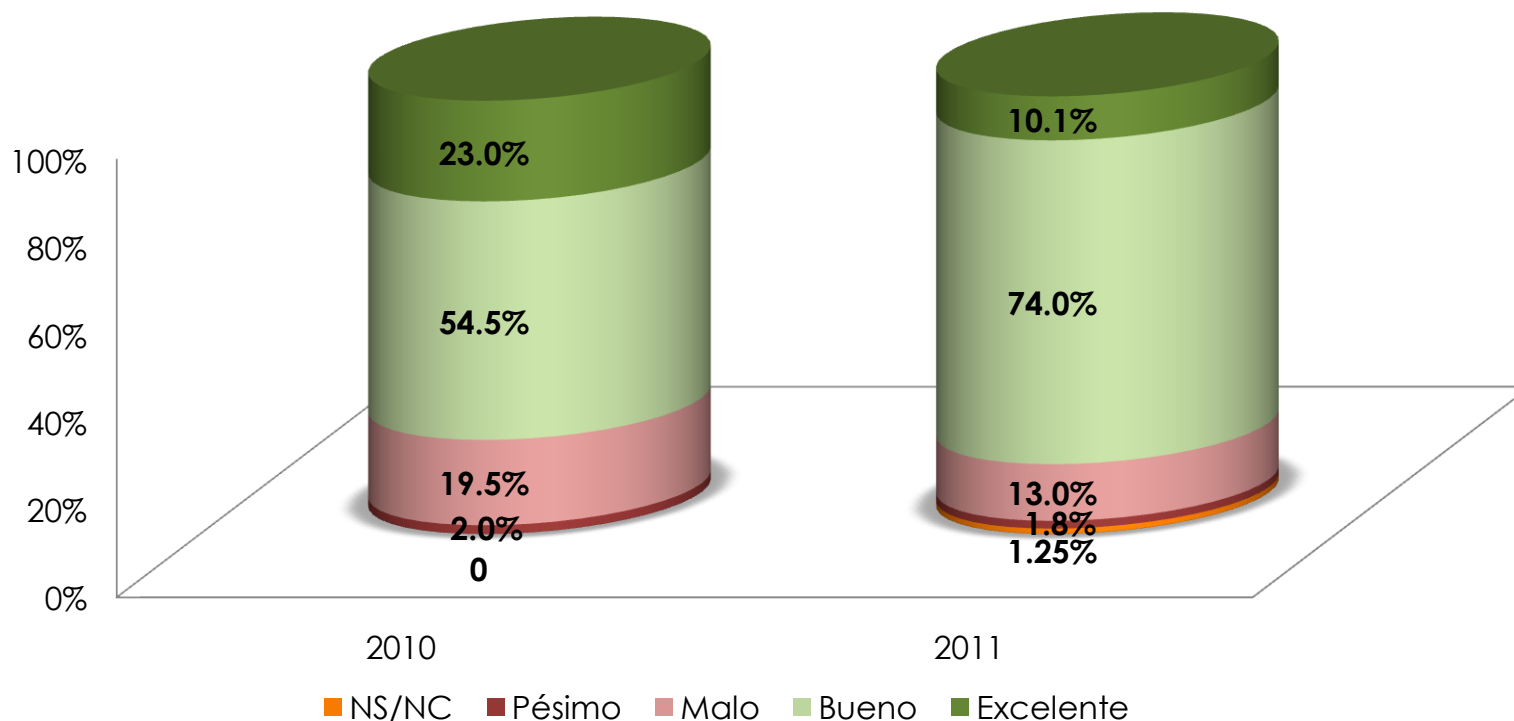


Base: 100% de los entrevistados. Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no tiene relación con la variable, por lo tanto no se puede realizar la evaluación. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### c) Rapidez en atención a usuarios

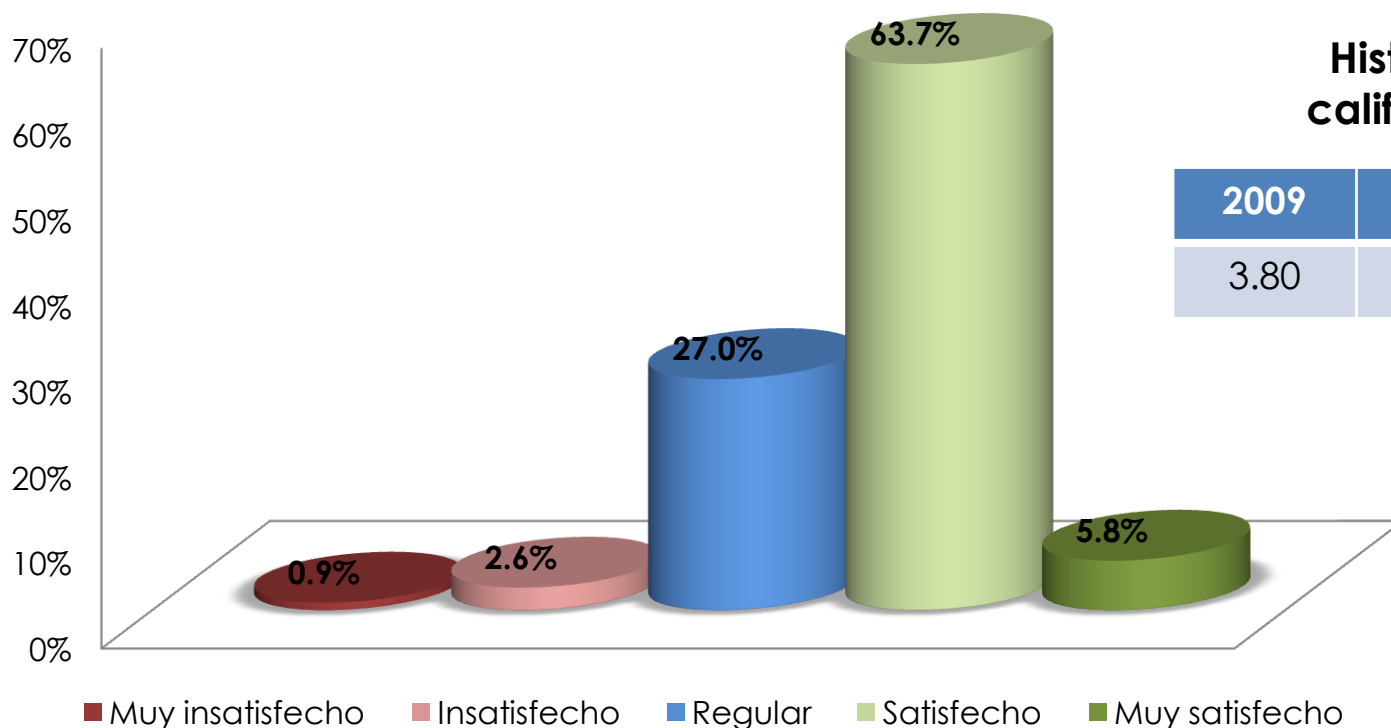


Base: 100% de los entrevistados. Suma de evaluaciones buenas y muy buenas. En 2009 dichos aspectos resultan incomparable puesto que la selección del perfil no tiene relación con la variable, por lo tanto no se puede realizar la evaluación. En 2009 se entrevistó a usuarios en escuelas del estado, mientras en 2010 se entrevistó una muestra mixta en oficinas de la dependencia y escuelas en el estado.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



**Histórico de calificaciones**

2009	2010	2011
3.80	3.94	3.71

Base: 100% de los entrevistados.

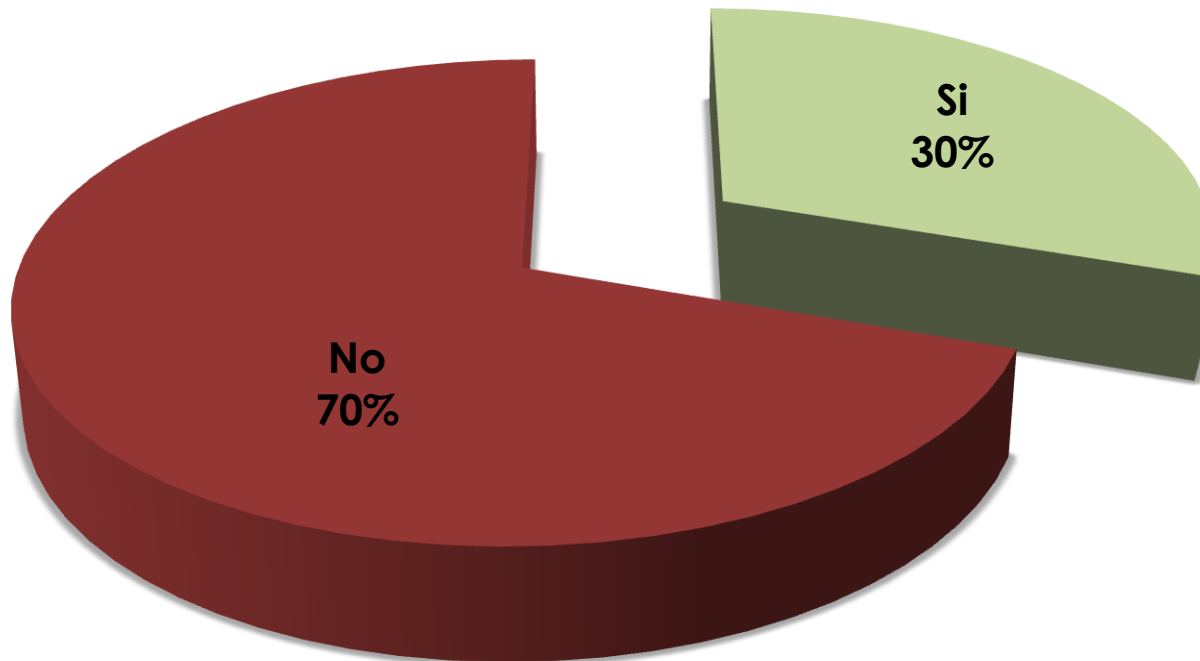


# Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Becas para Transporte
- ✓ Vive Grande

4.2.1 Evaluación General

**¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Desarrollo Humano del Estado de Jalisco?**

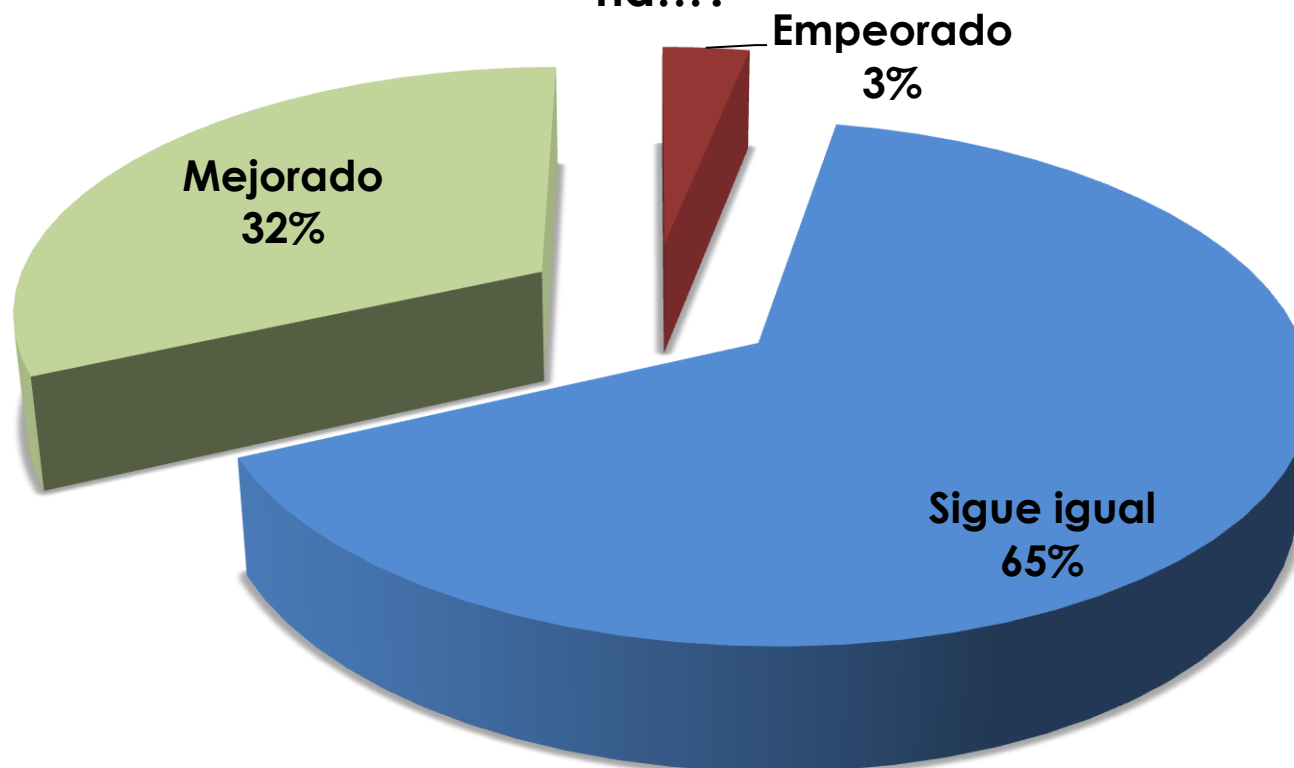


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

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

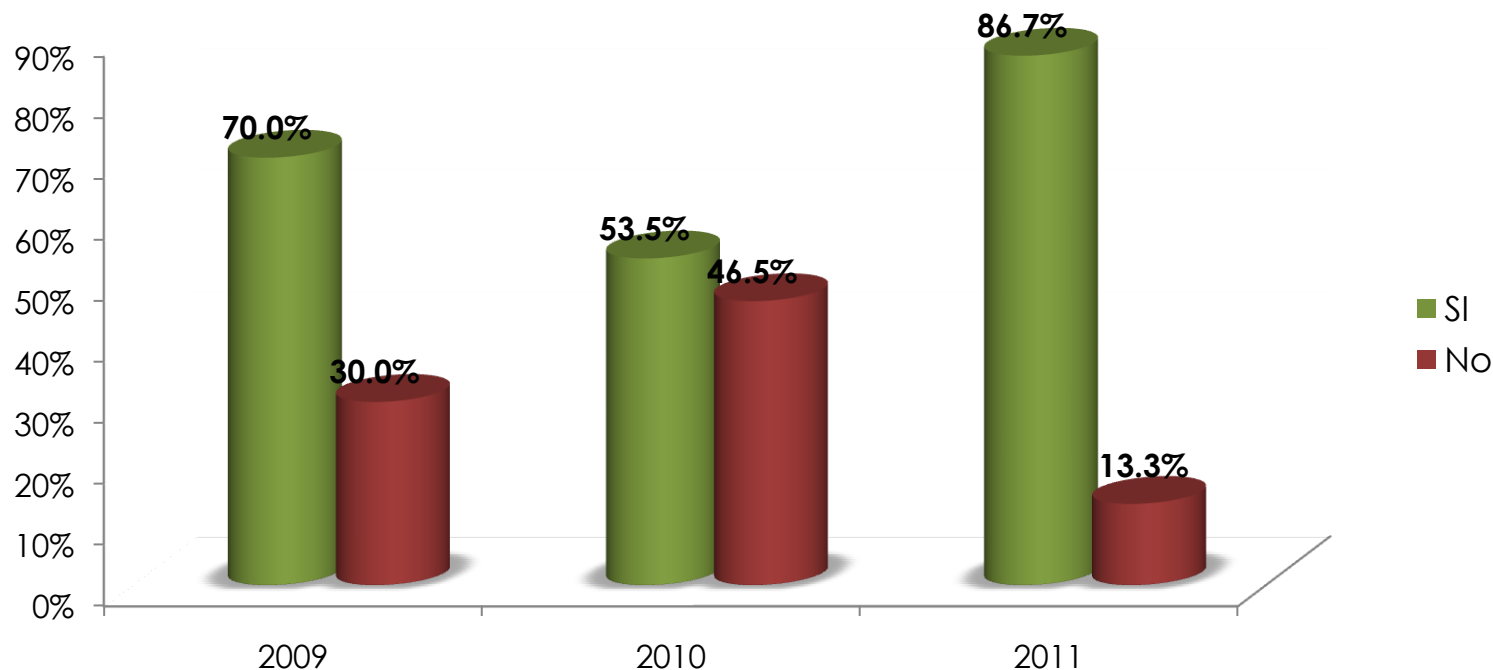


Base: 30% de los entrevistados.



## 4.2.2 Becas para Transporte

**¿Usted sabía que el Gobierno del Estado tiene un programa de becas para transporte para estudiantes, personas con discapacidad y adultos mayores?**



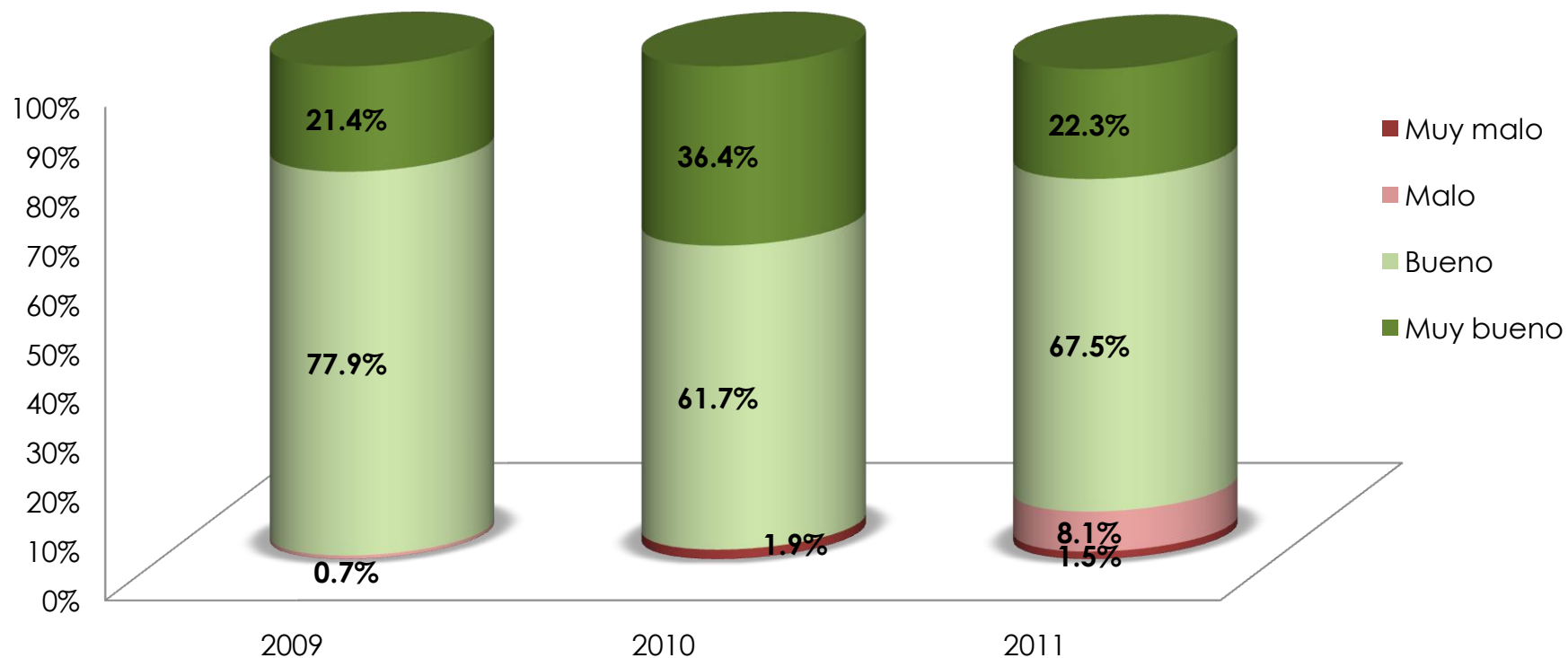
Base: 66.67% de los entrevistados.





4.2.2 Becas para Transporte

¿Cómo evalúa usted el programa LLEGA APOYO PARA EL TRANSPORTE?

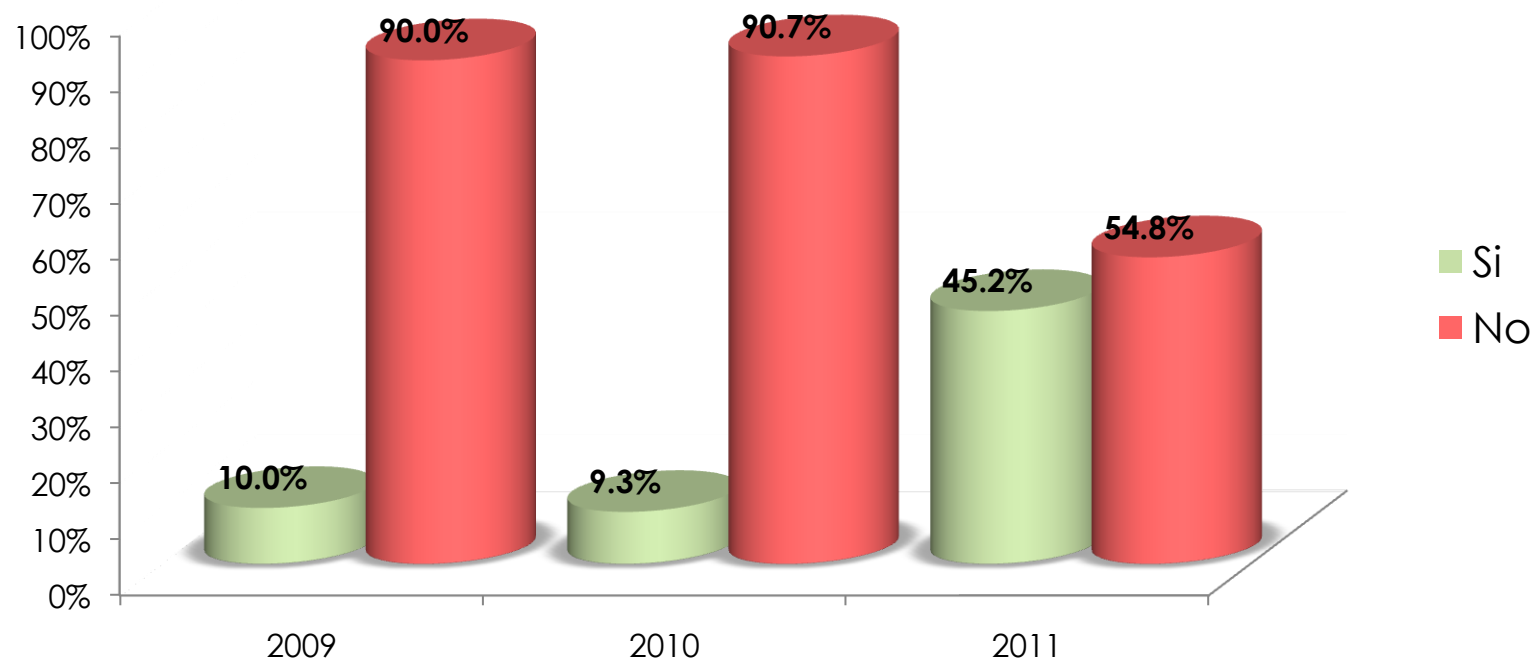


Base: 66.67% de los entrevistados.



## 4.2.2 Becas para Transporte

¿Alguna persona de su hogar tiene una beca de transporte otorgada por este programa?

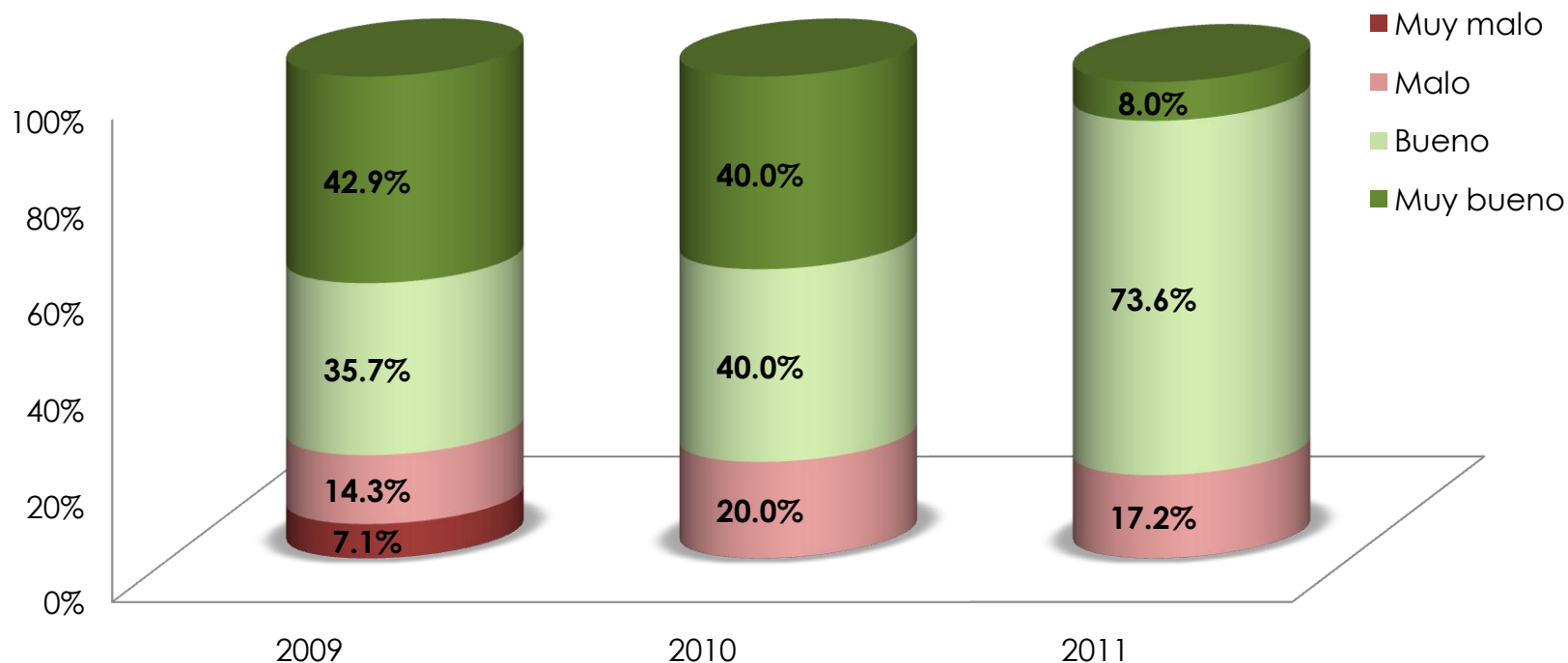


Base: 66.67% de los entrevistados.



## 4.2.2 Becas para Transporte

¿Cómo evalúa el servicio en las siguientes características?  
a) Facilidad para hacer los trámites:

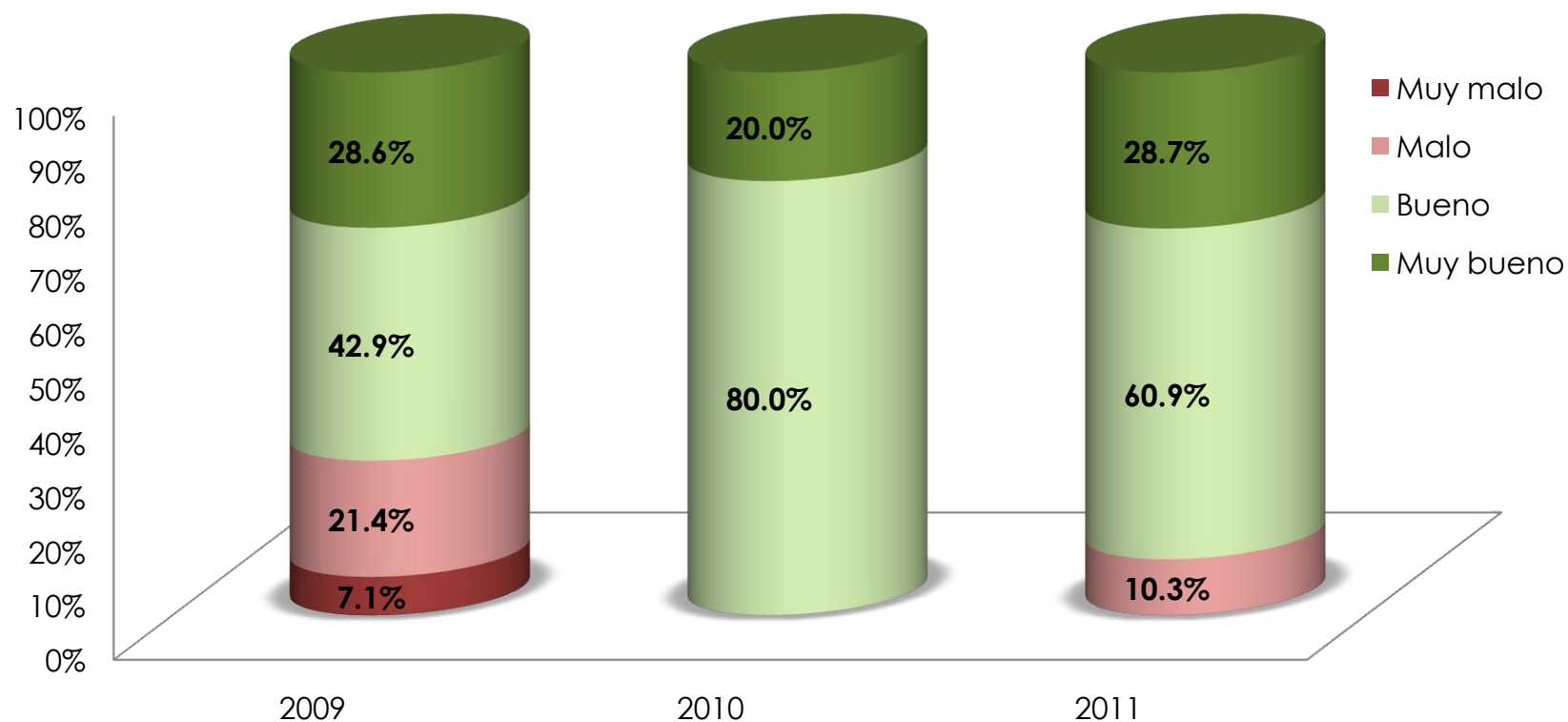


Base: 66.67% de los entrevistados.



4.2.2 Becas para Transporte

b) Utilidad de la beca:

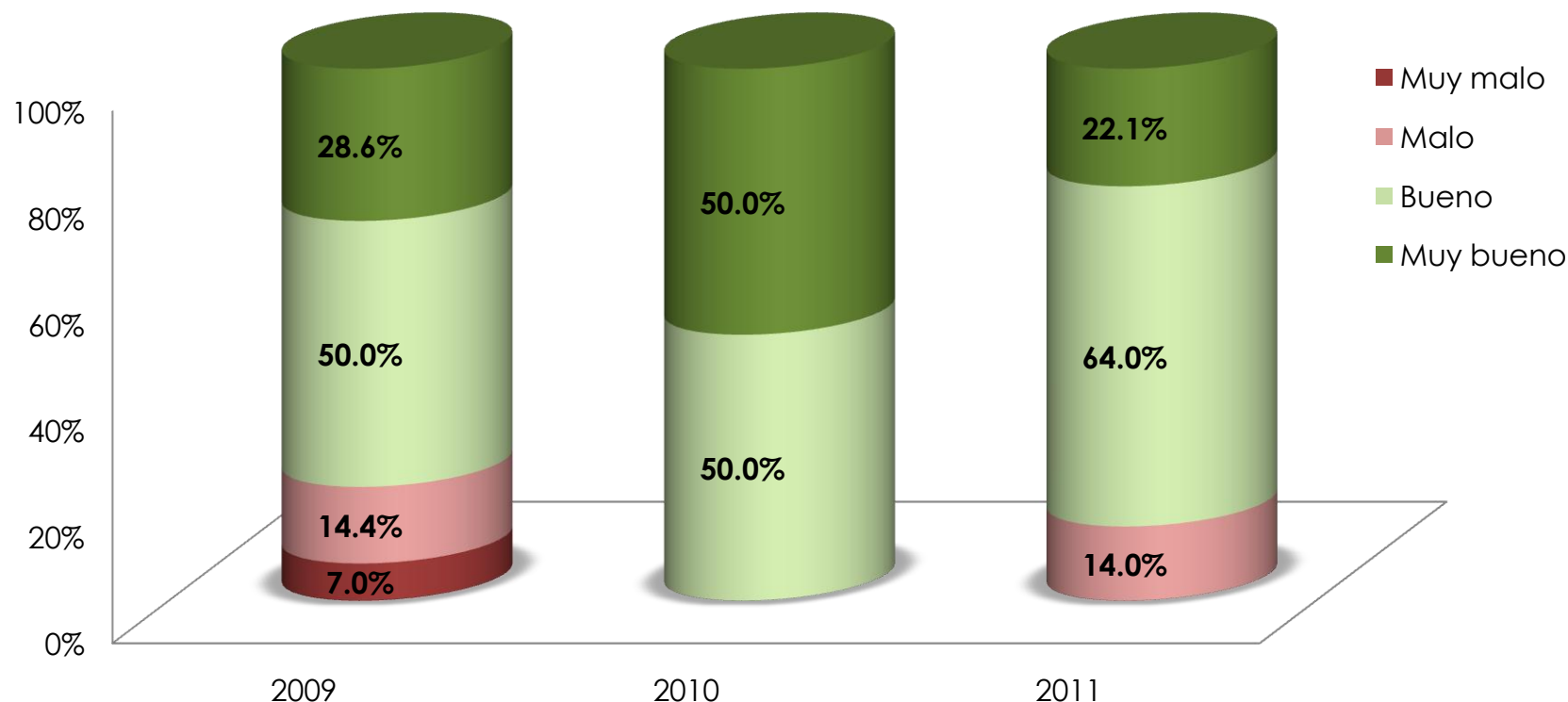


Base: 66.67% de los entrevistados.



4.2.2 Becas para Transporte

c) Ayuda al ingreso familiar:

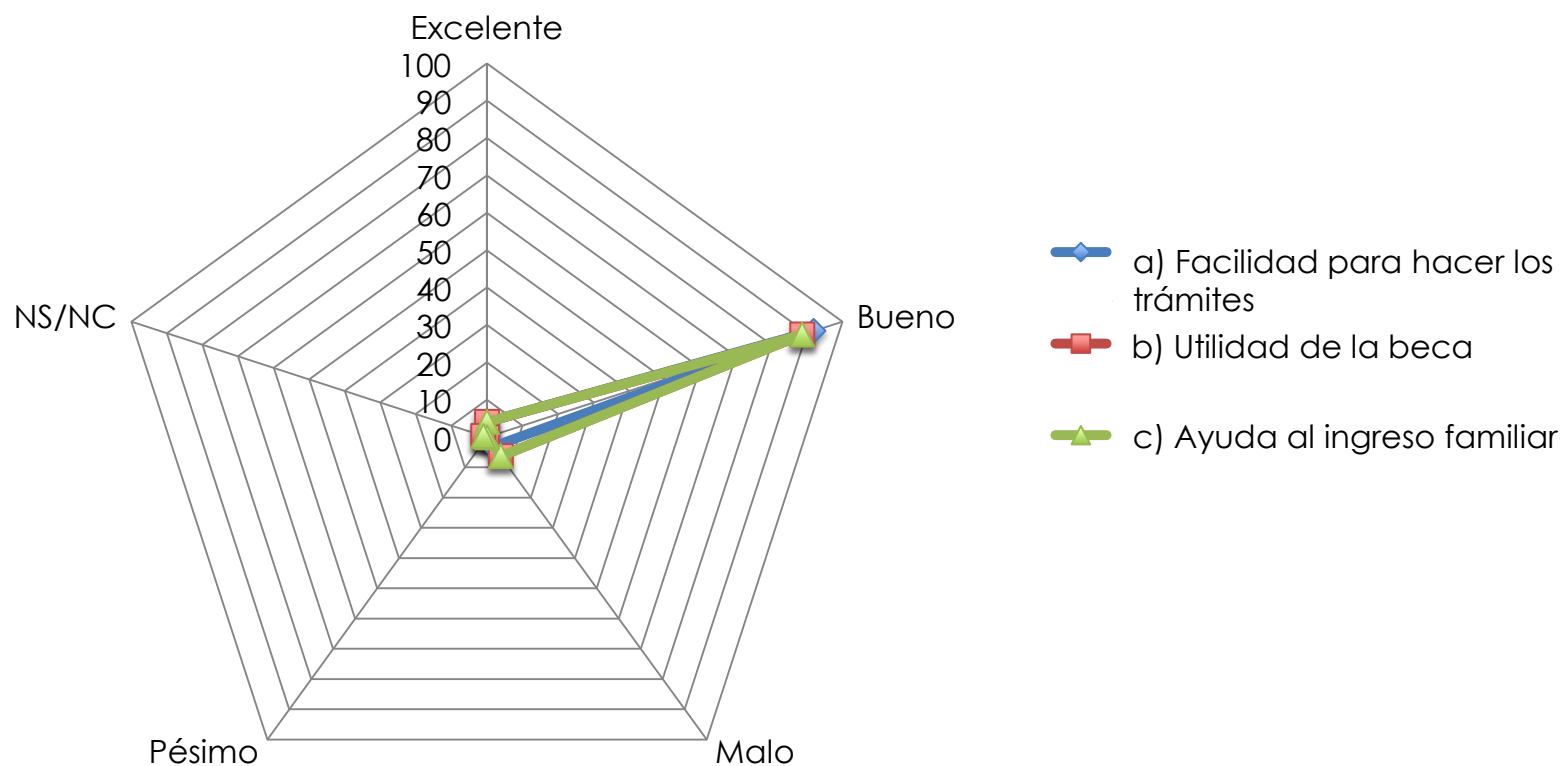


Base: 66.67% de los entrevistados.



## 4.2.2 Becas para Transporte

### ¿Cómo evalúa el servicio en las siguientes características?

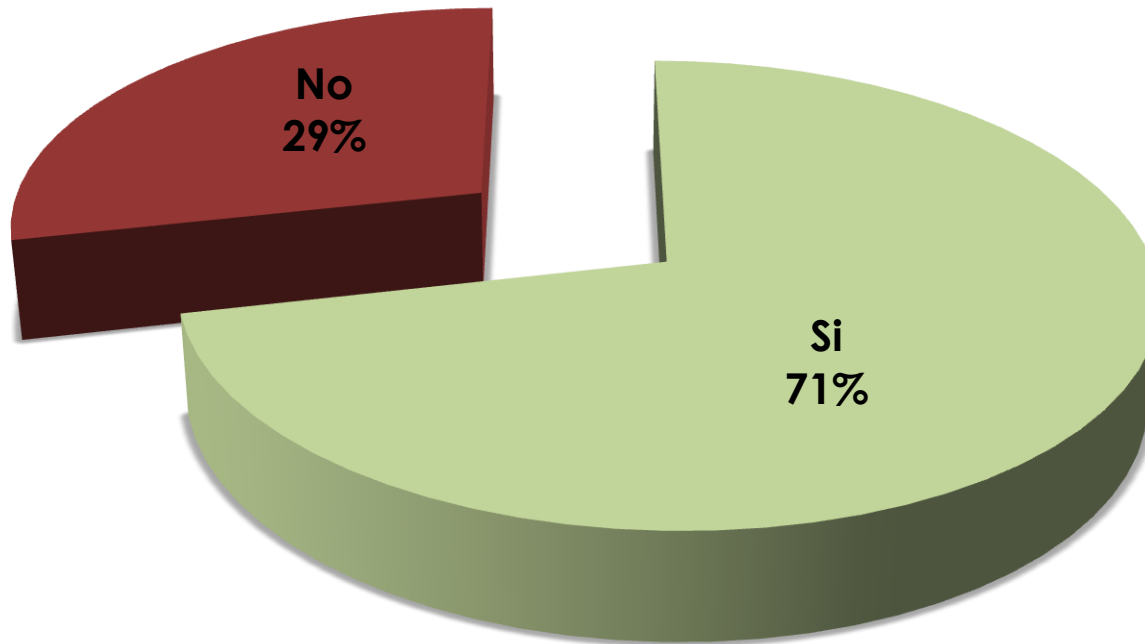


Base: 66.67% de los entrevistados.



4.2.3 Vive Grande

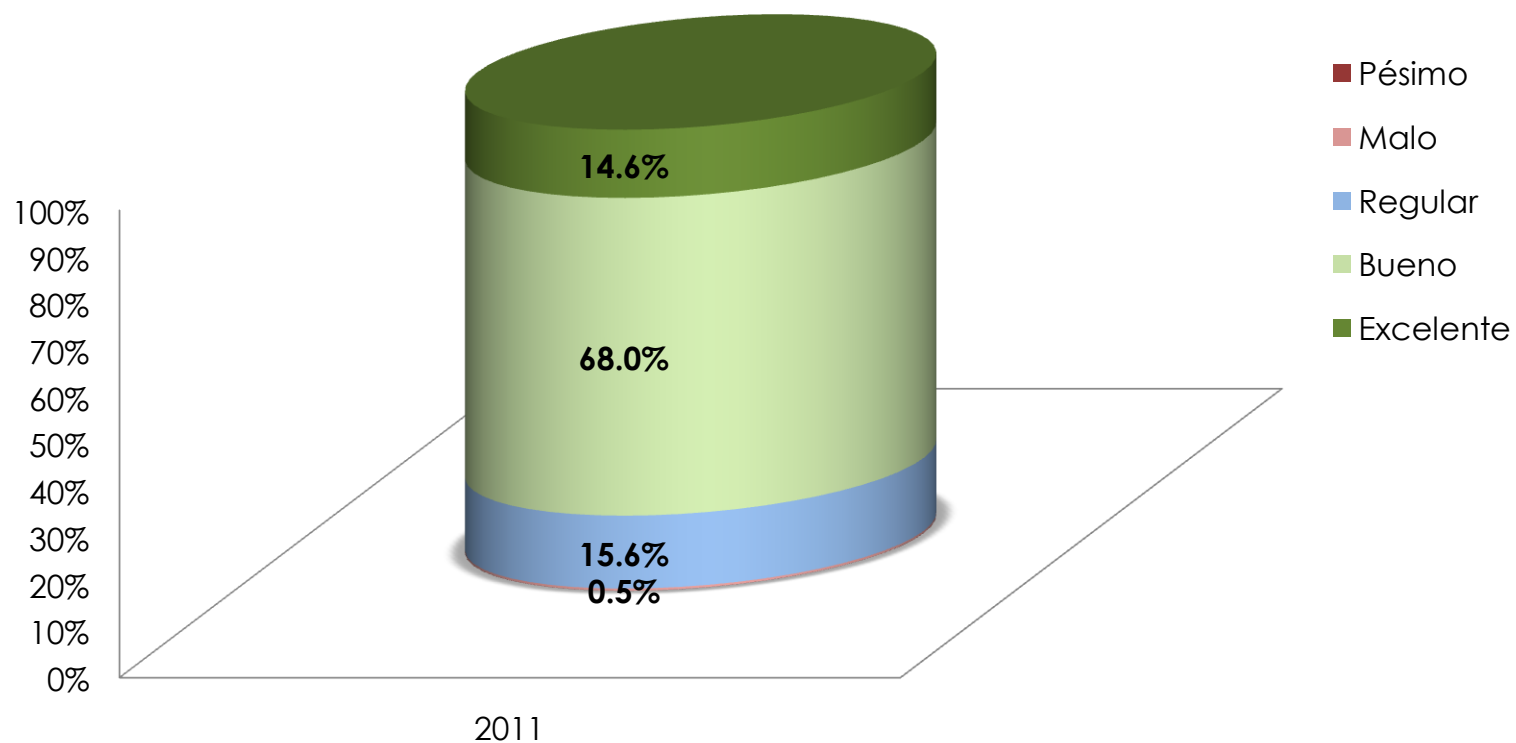
¿Usted sabía que el Gobierno del Estado tiene un programa para adultos mayores llamado Vive Grande?



Base: 33.33% de los entrevistados.



## ¿Cómo evalúa usted este programa Vive Grande?

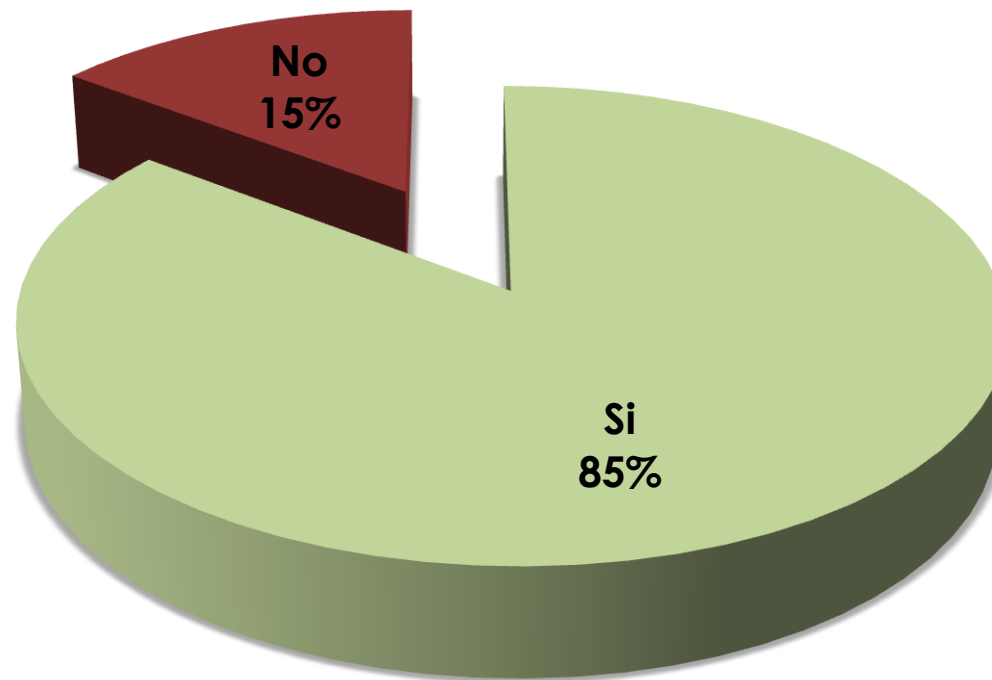


Base: 33.33% de los entrevistados.





¿Alguna persona en su hogar es beneficiado por este programa?



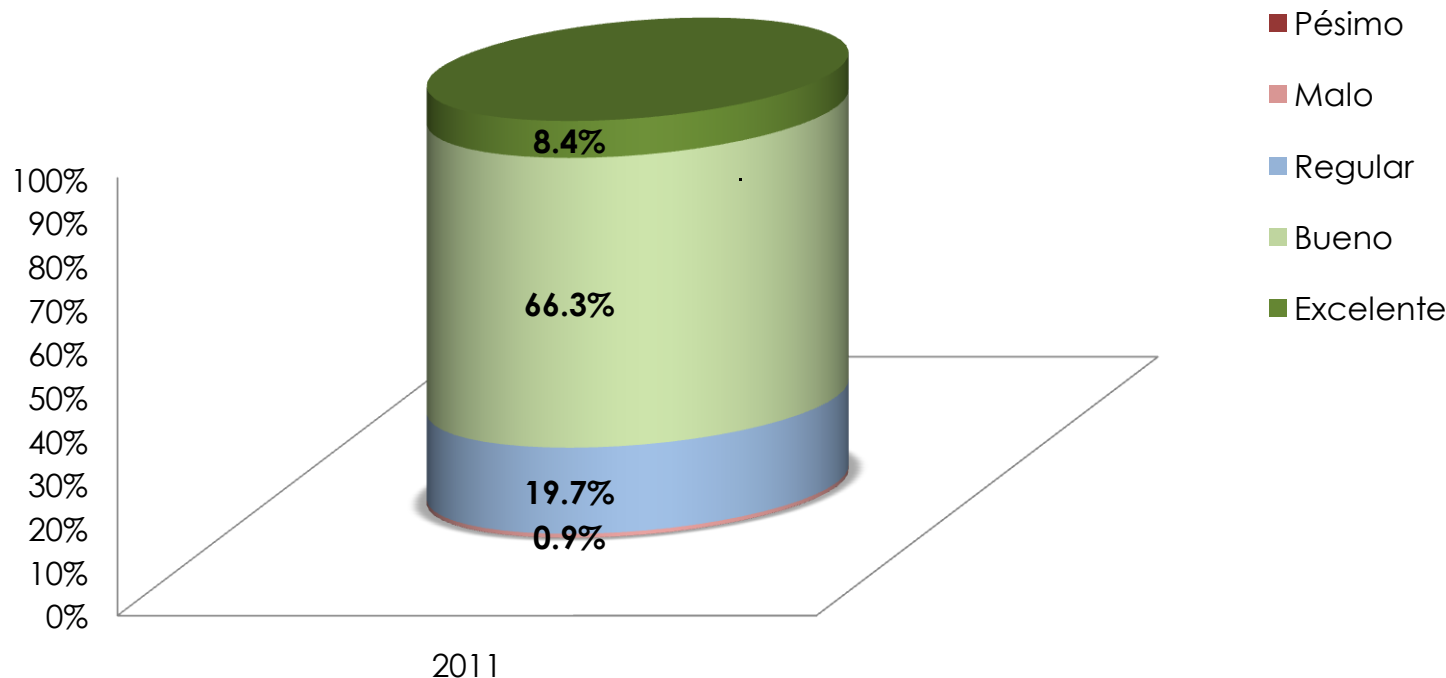
Base: 33.33% de los entrevistados.



### 4.2.3 Vive Grande

Evalúe en una escala de pésimo, malo, regular, bueno, excelente los siguientes aspectos del programa "Vive Grande".

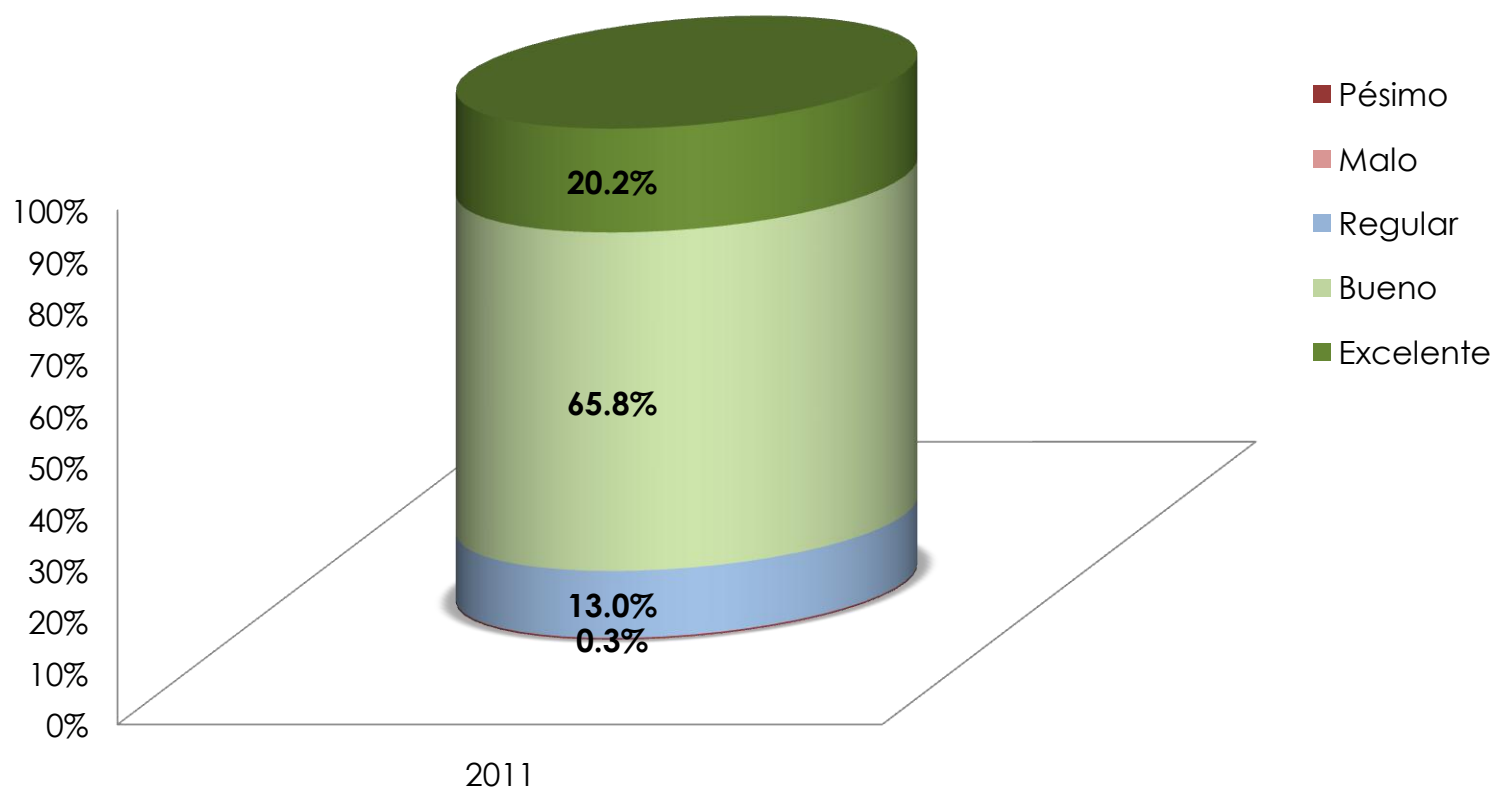
a) Facilidad para hacer los trámites:



Base: 33.33% de los entrevistados. No hay comparativos del 2009 y 2010.



### b) Utilidad del apoyo:

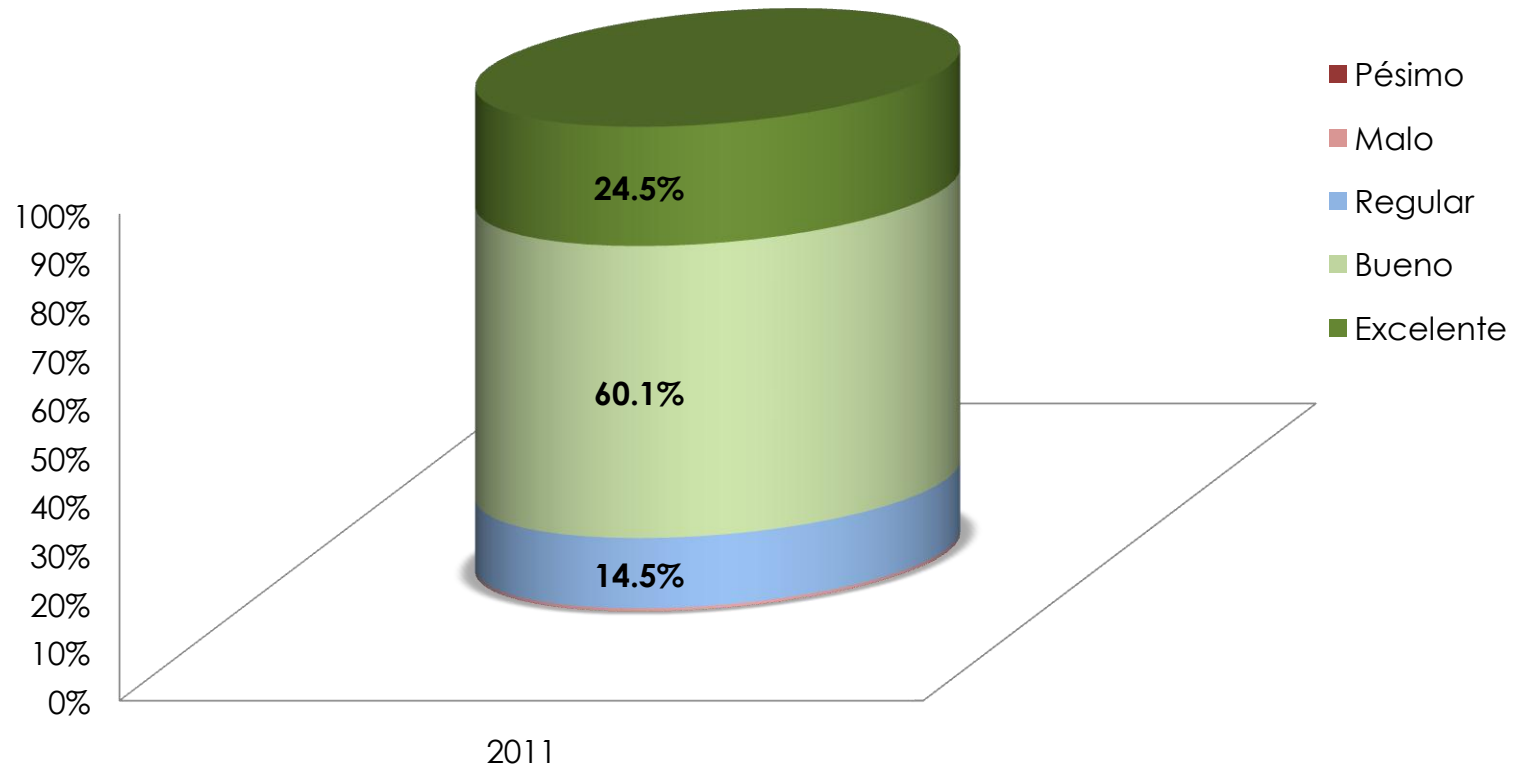


2011

Base: 33.33% de los entrevistados. No hay comparativos del 2009 y 2010.



**c) Ayuda al ingreso familiar:**



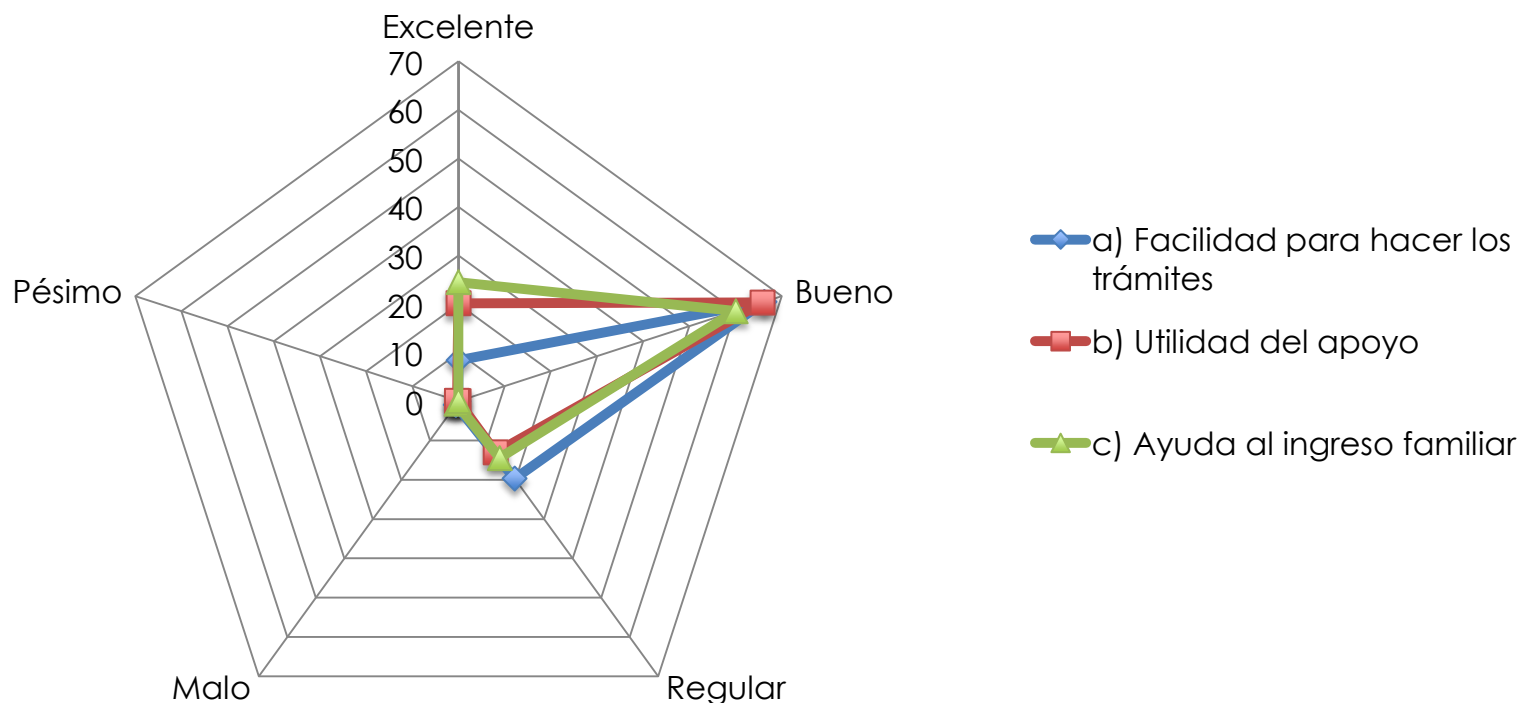
2011

Base: 33.33% de los entrevistados. No hay comparativos del 2009 y 2010.



4.2.3 Vive Grande

**Evalúe en una escala de pésimo, malo, regular, bueno, excelente los siguientes aspectos del programa "VIVE GRANDE".**



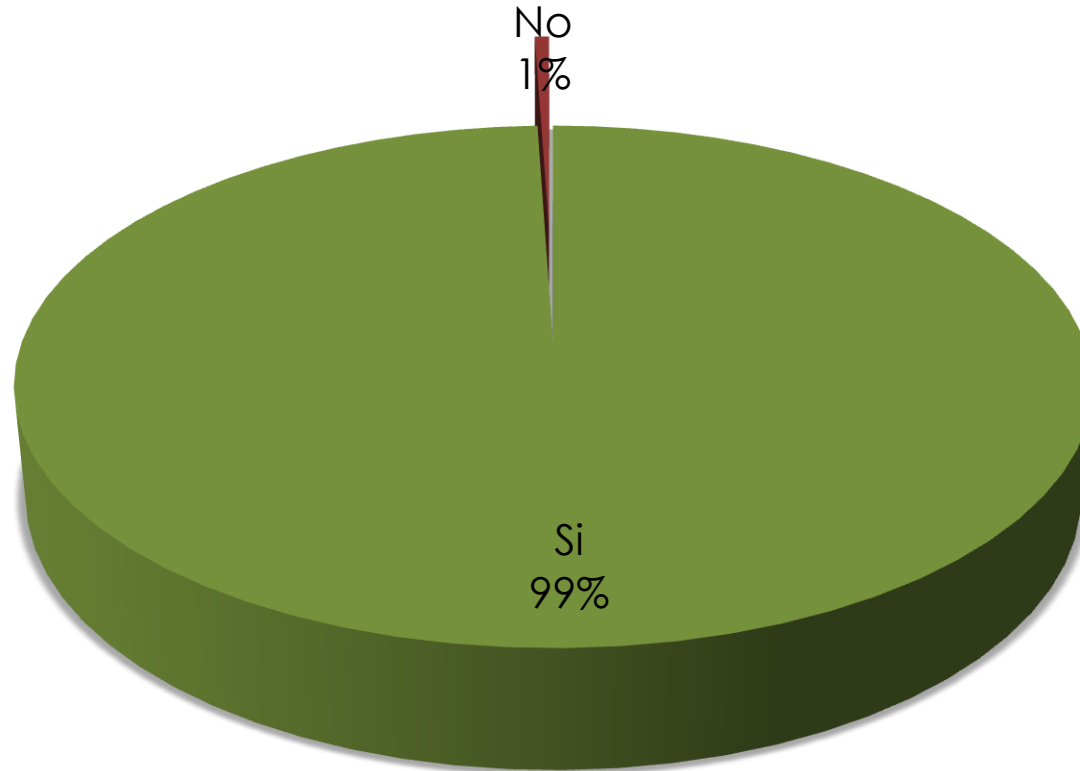
Base: 33.33% de los entrevistados.



# Datos generales y sociodemográficos



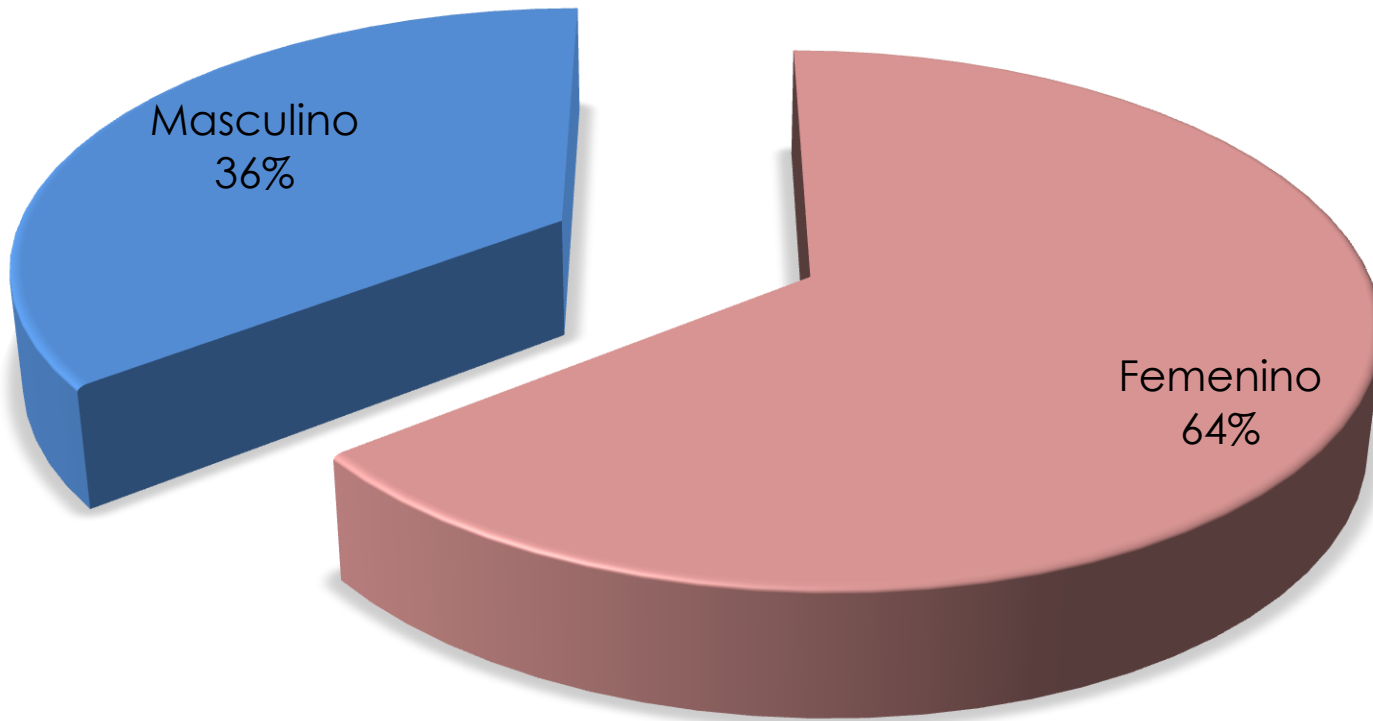
## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



## Género

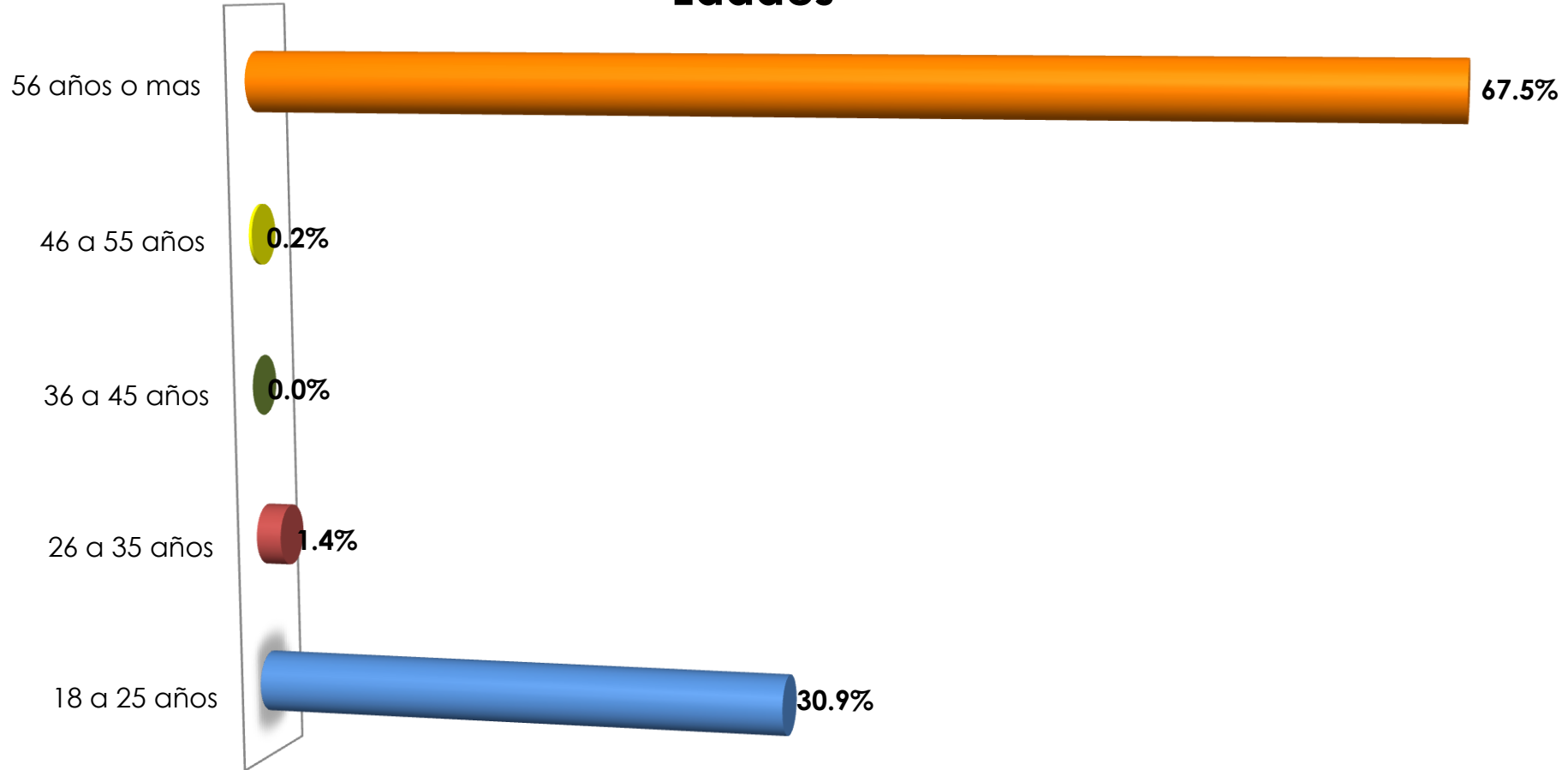


Base: 100% de los entrevistados.





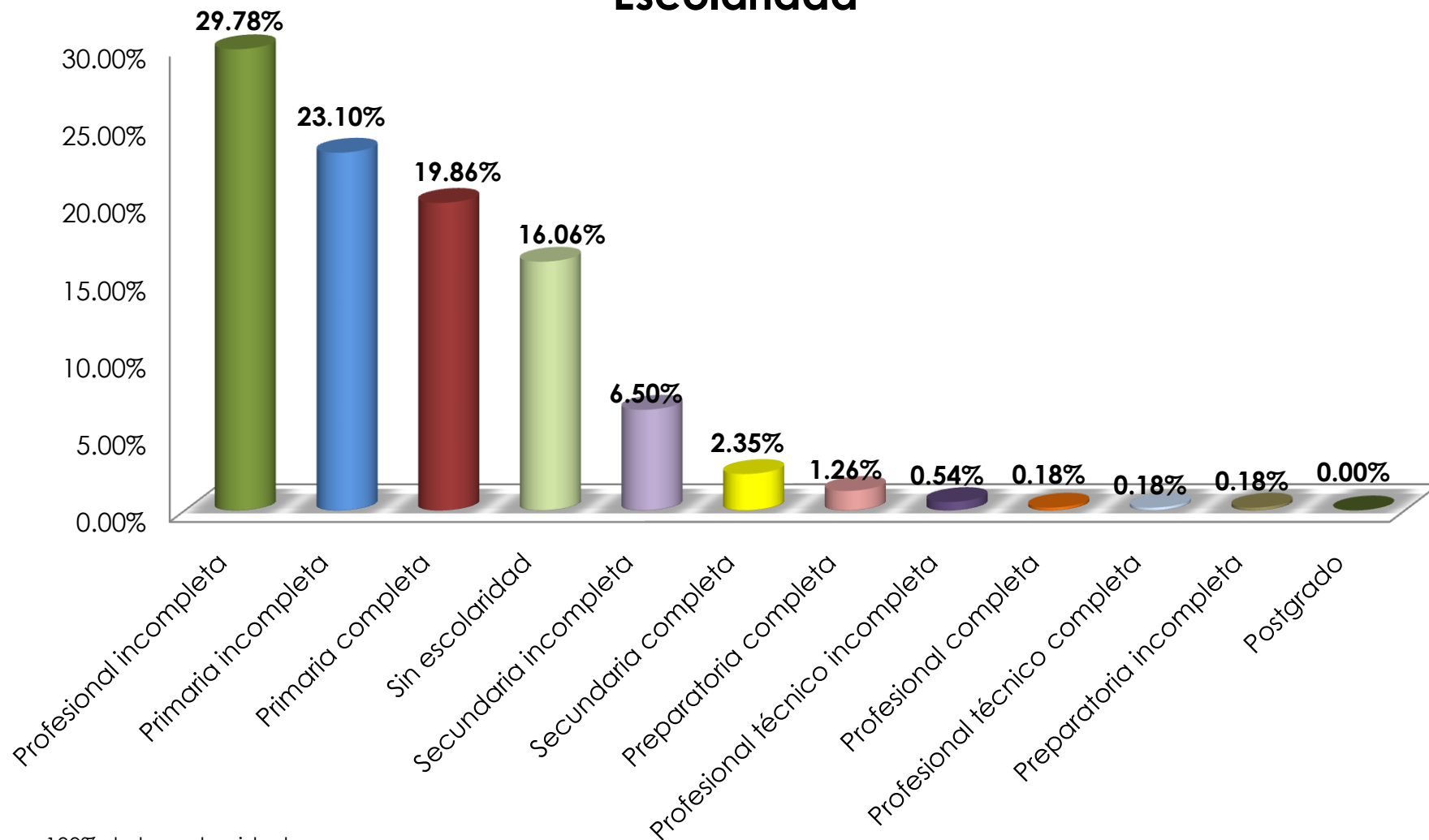
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



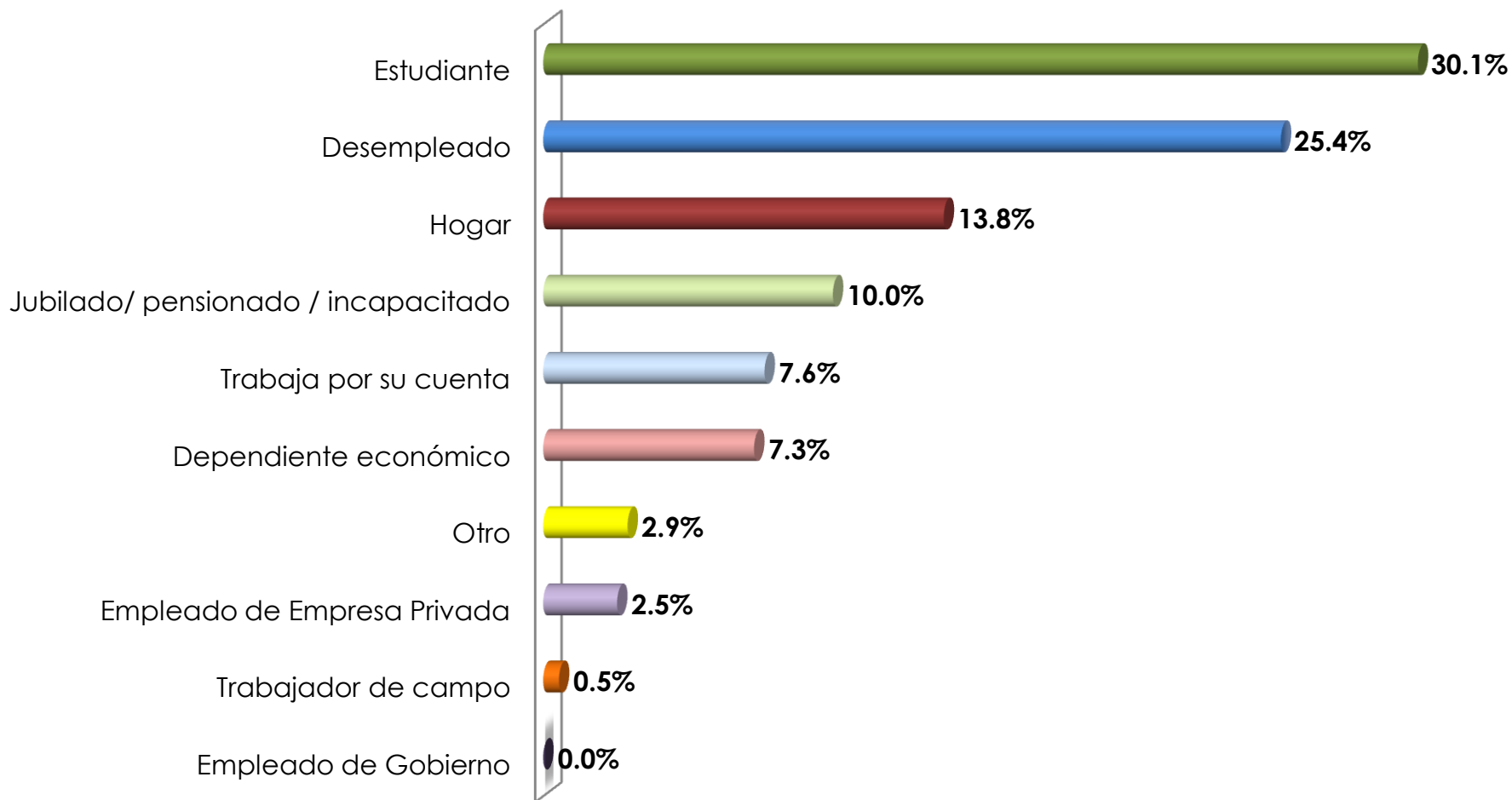
## Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



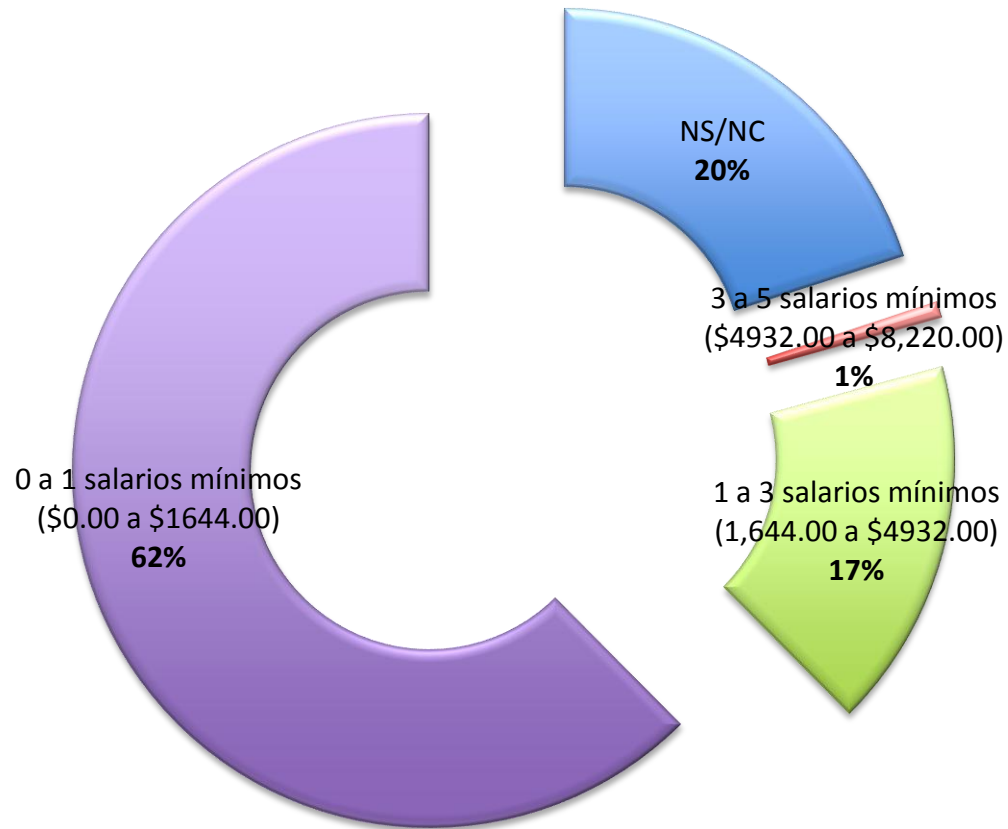
## Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



## Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

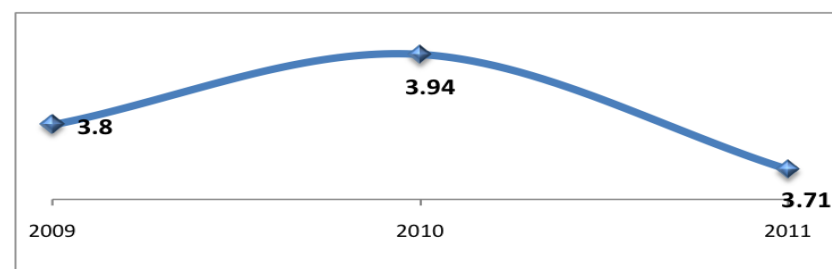
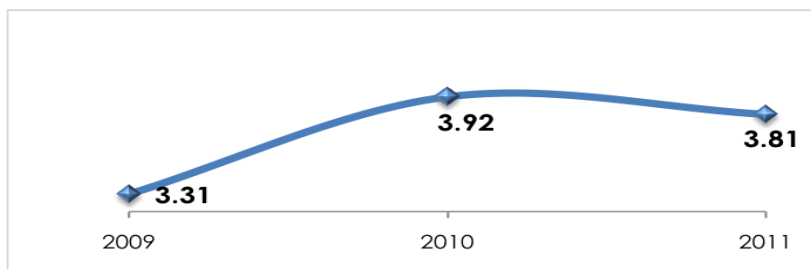


# Conclusiones



## Conclusiones generales de la dependencia

- Se observa que la calificación global de la Secretaría disminuyó de 3.92 (2010) a 3.81 (2011), mostrando que la calificación de *excelente* baja aproximadamente 15 puntos; la calificación de *bueno* aumenta aproximadamente 10 puntos y la calificación de *regular* también lo hace en aproximadamente 11 puntos.
- De los tres aspectos a calificar de la Secretaría (calidad, amabilidad y rapidez) el que tuvo las mejores calificaciones fue amabilidad y trato del personal, mientras que el que mayor área de oportunidad presenta, es rapidez en atención a usuarios.
- El grado de satisfacción global de la Secretaría ha disminuido de 3.94 (2010) a 3.71 (2011). La calificación de *muy satisfecho* desciende aproximadamente 17 puntos; en cambio la calificación de *satisfecho* aumenta en aproximadamente 10 puntos al igual que la calificación de *regular*, la cual sube en aproximadamente 8 puntos.



- El 32% de las personas encuestadas piensa que la dependencia ha mejorado, mientras que el 3% cree que ha empeorado; la mayoría (65%) considera que ésta sigue igual.



## Becas para transporte

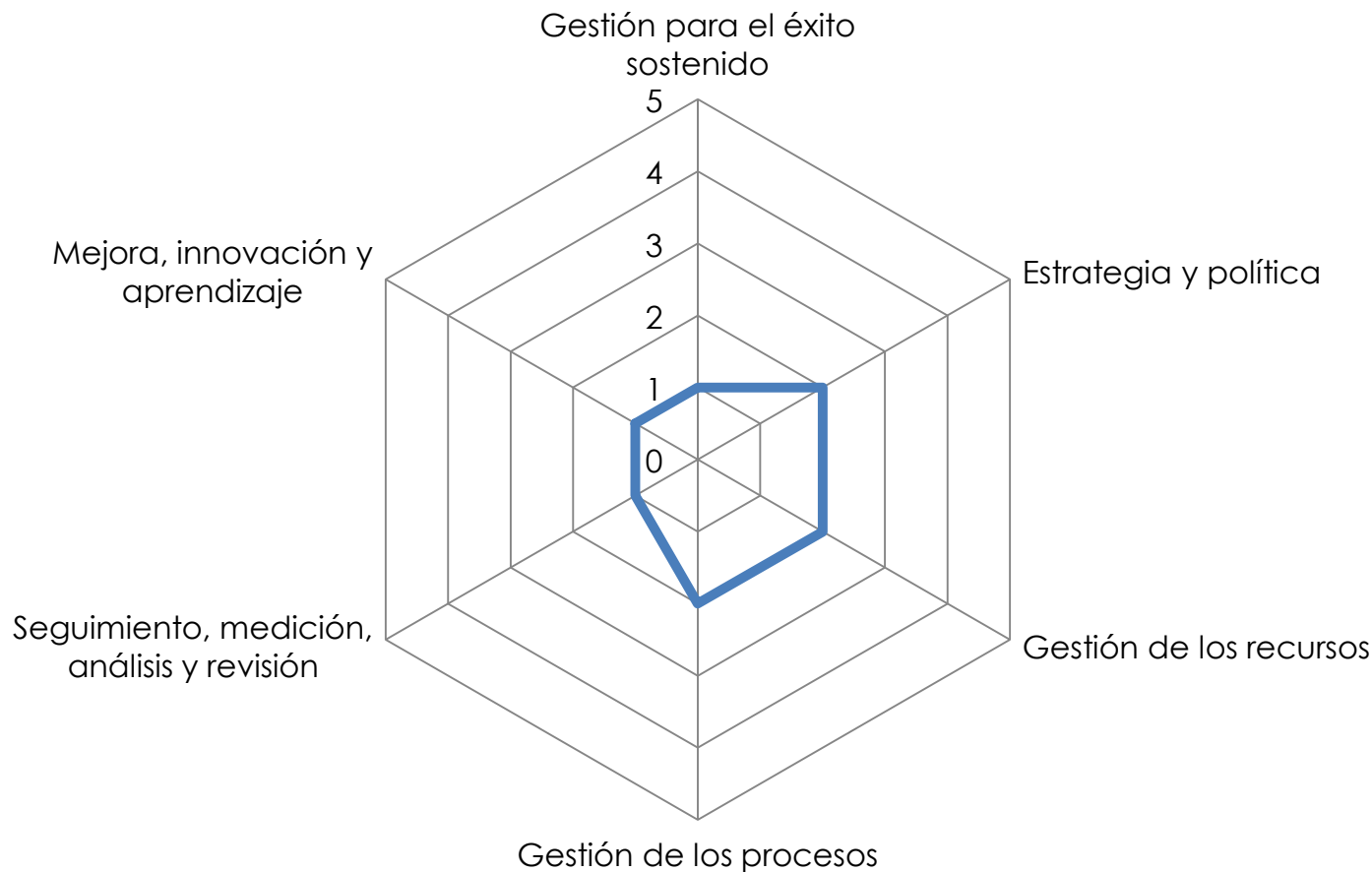
- La calificación *malo* que los encuestados dieron al programa LLEGA APOYO PARA EL TRANSPORTE aumentó de 2010 a 2011 en aproximadamente 8%.
- Cabe destacar que según las encuestas el porcentaje de personas con una beca de transporte otorgada a algún familiar por este programa aumentó de 9.3% (2010) a 45.2% (2011).
- Se observa un aumento de 10 puntos porcentuales aproximadamente en la calificación *malo* refiriéndose a la utilidad de la beca; de igual manera sube la calificación *malo* en aproximadamente un 14% refiriéndose a la ayuda al ingreso familiar.
- En general los servicios de calidad, amabilidad y rapidez fueron calificados como *buenos*.

## Vive Grande

- La mayoría de los encuestados (68%) considera *bueno* el programa Vive Grande.
- La mayoría de las personas encuestadas dio la calificación de *buena* a la facilidad para hacer los trámites, a la utilidad del apoyo y a la ayuda en el ingreso familiar



## 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).

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	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de DESARROLLO HUMANO	Llega apoyo para el transporte	200	Centros Universitarios y Centros de Salud de: Ciudad Guzmán, Lagos de Moreno, Tepatitlán y Ocotlán.
	Programa vive grande	400	Guadalajara: Instalaciones de la SDH (Av. La Paz 875 esquina 16 de Septiembre)