



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Desarrollo Rural

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
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.



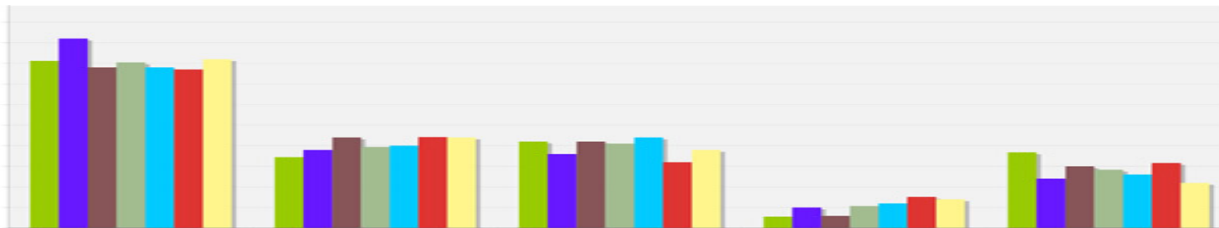
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 Rural 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 %

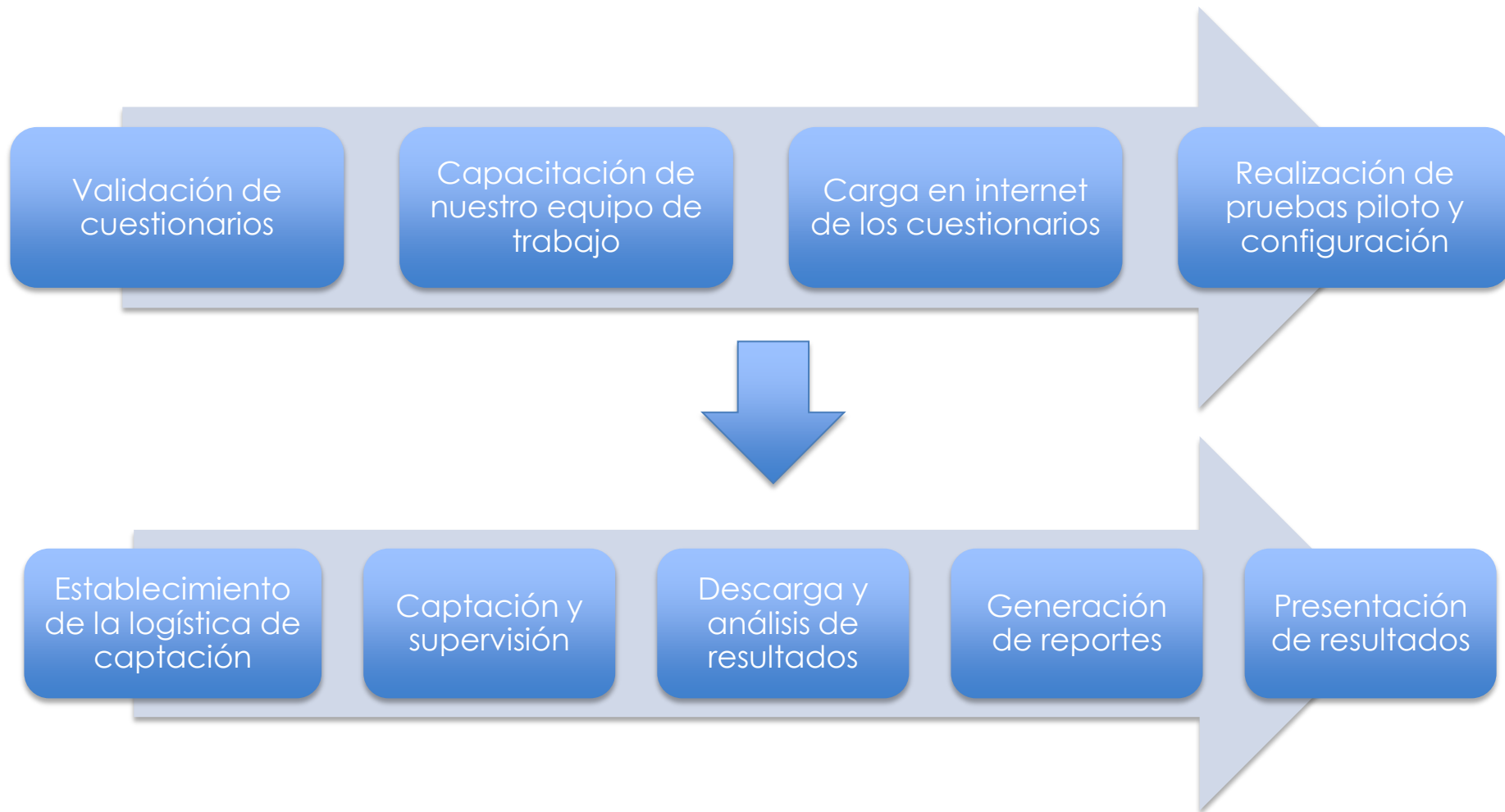


Procedimientos de estimación

- 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

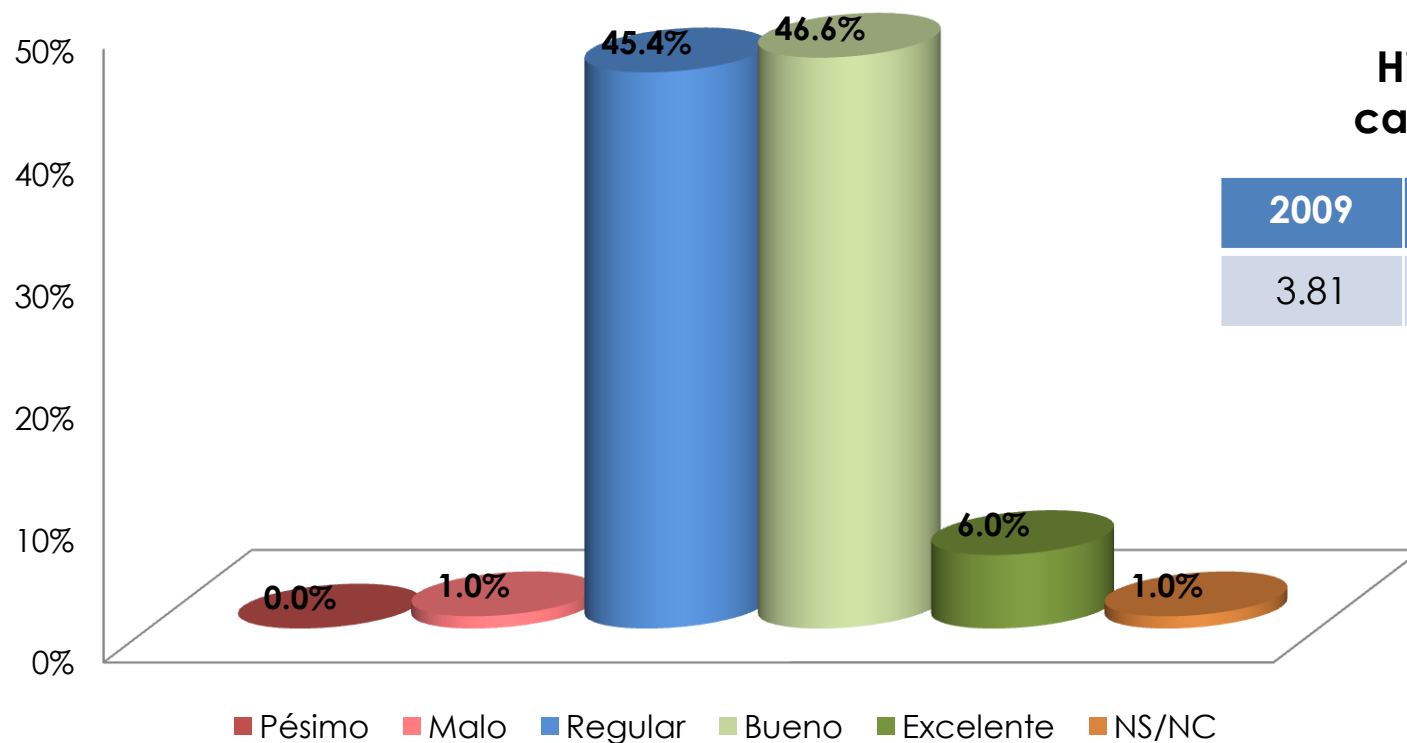


Informe de Resultados



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
3.81	3.61	3.55

Base: 100% de los entrevistados.



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

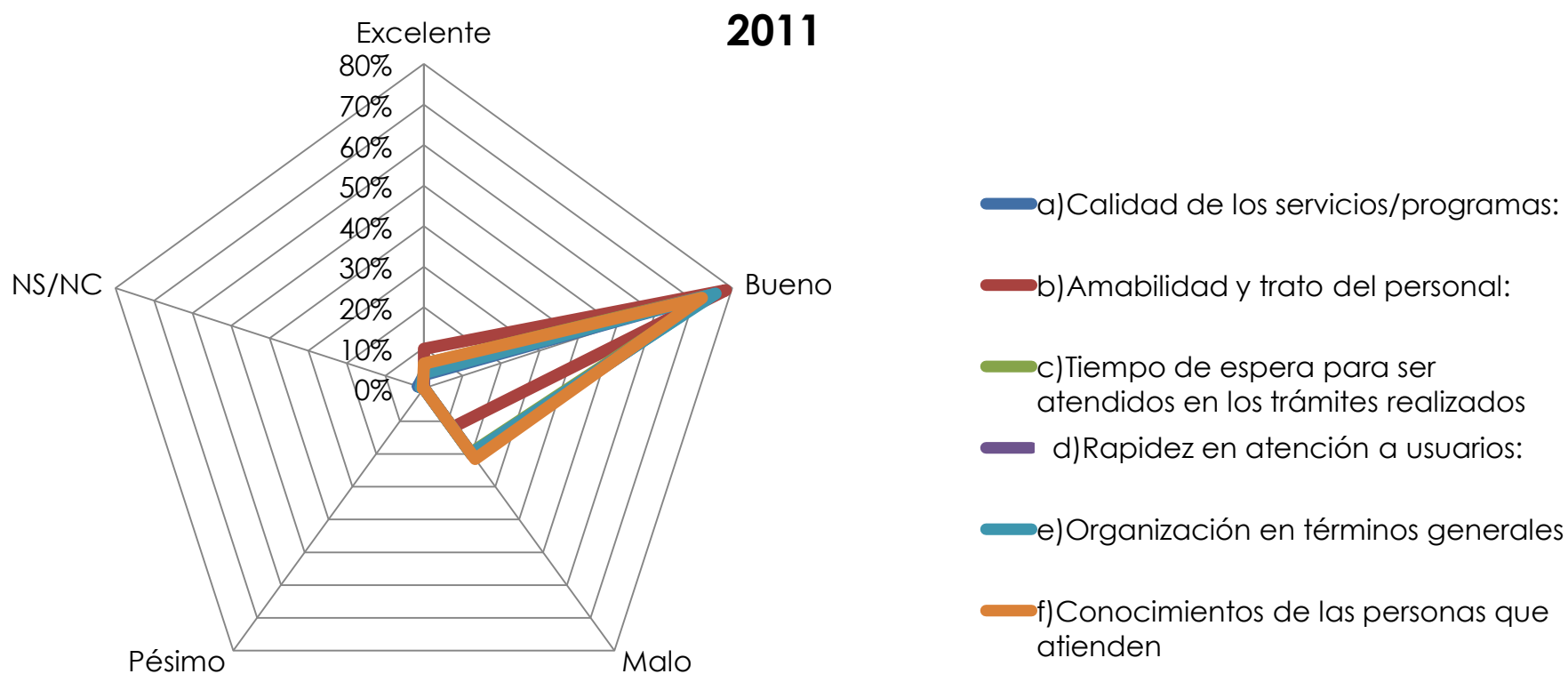
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados:			d) Rapidez en atención a usuarios:			e) Organización en términos generales:	f) Conocimiento de las personas que atienden:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2011	2009	2010	2011
Excelente	4.5%	13.5%	3.3%	10.0%	18.0%	9.8%	2.5%	9.5%	6.0%	5.0%	10.0%	5.5%	3.8%	4.5%	12.0%	6.1%
Bueno	85.0%	81.5%	75.0%	81.5%	76.5%	78.3%	71.5%	73.0%	74.3%	66.5%	75.0%	74.2%	75.6%	91.5%	85.5%	72.1%
Malo	10.5%	4.5%	20.3%	8.5%	5.0%	11.9%	25.5%	15.0%	19.7%	28.5%	13.0%	20.3%	19.8%	4.0%	2.5%	21.5%
Pésimo	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	2.5%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
NC/NS	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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 Rural del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

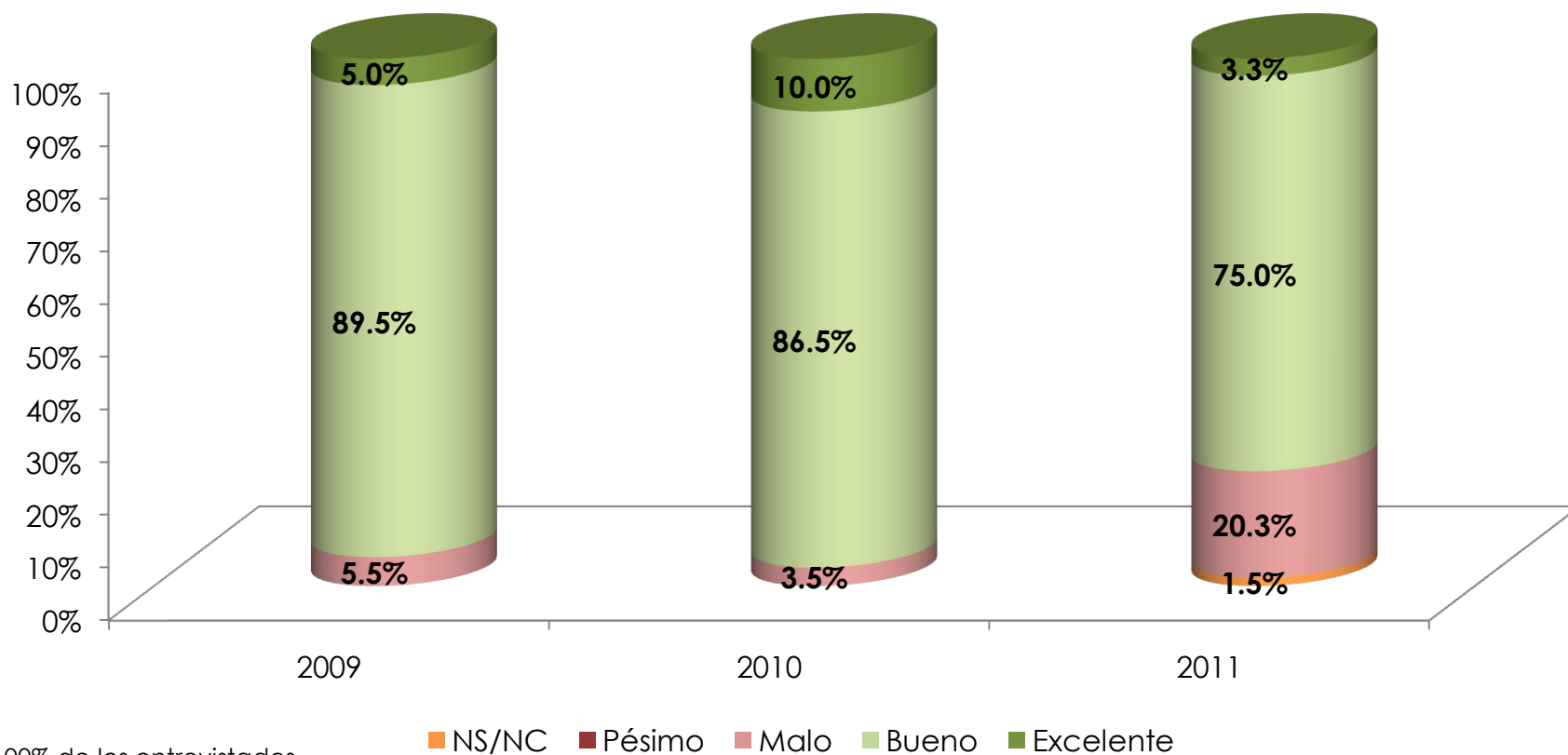


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas



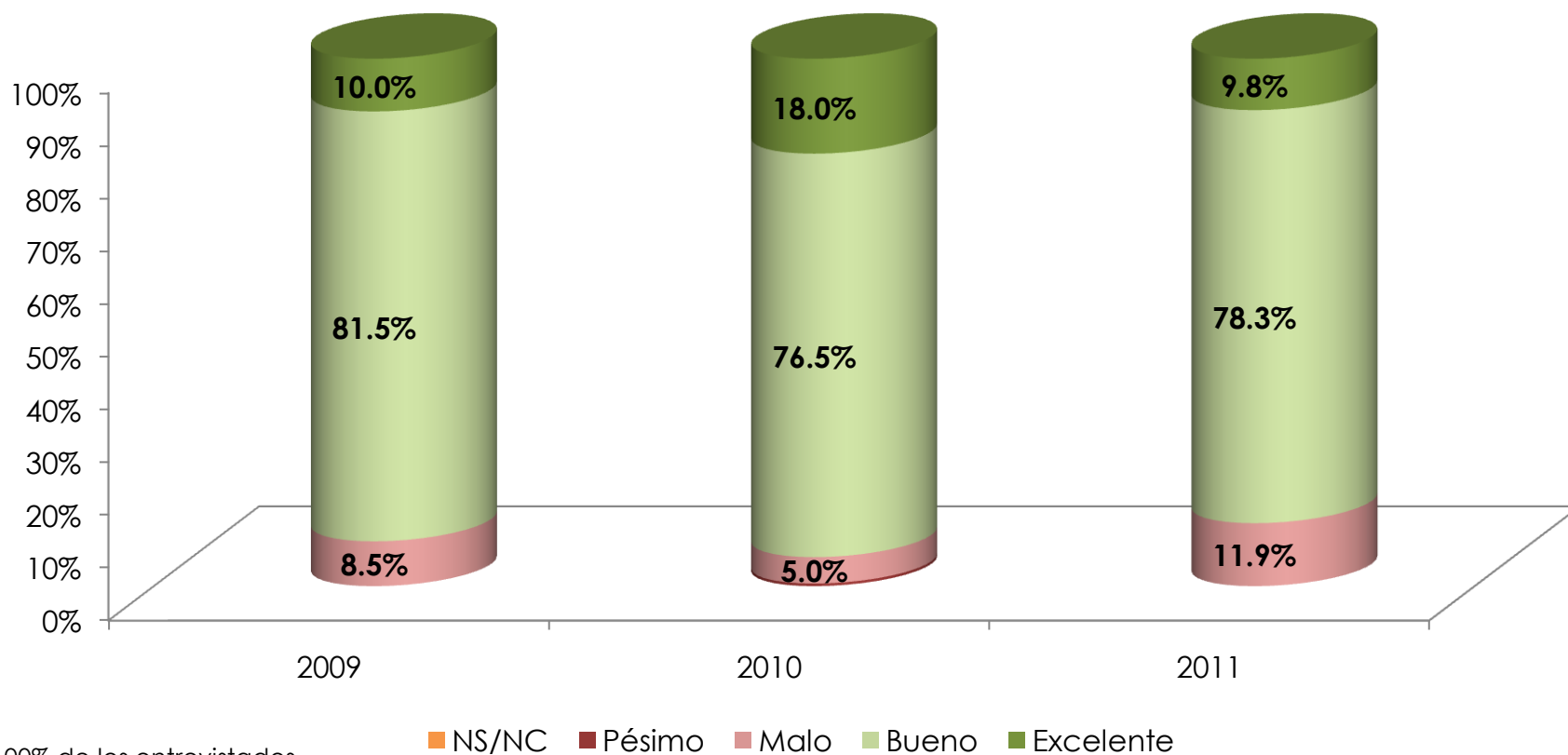
Base: 100% de los entrevistados.

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



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal



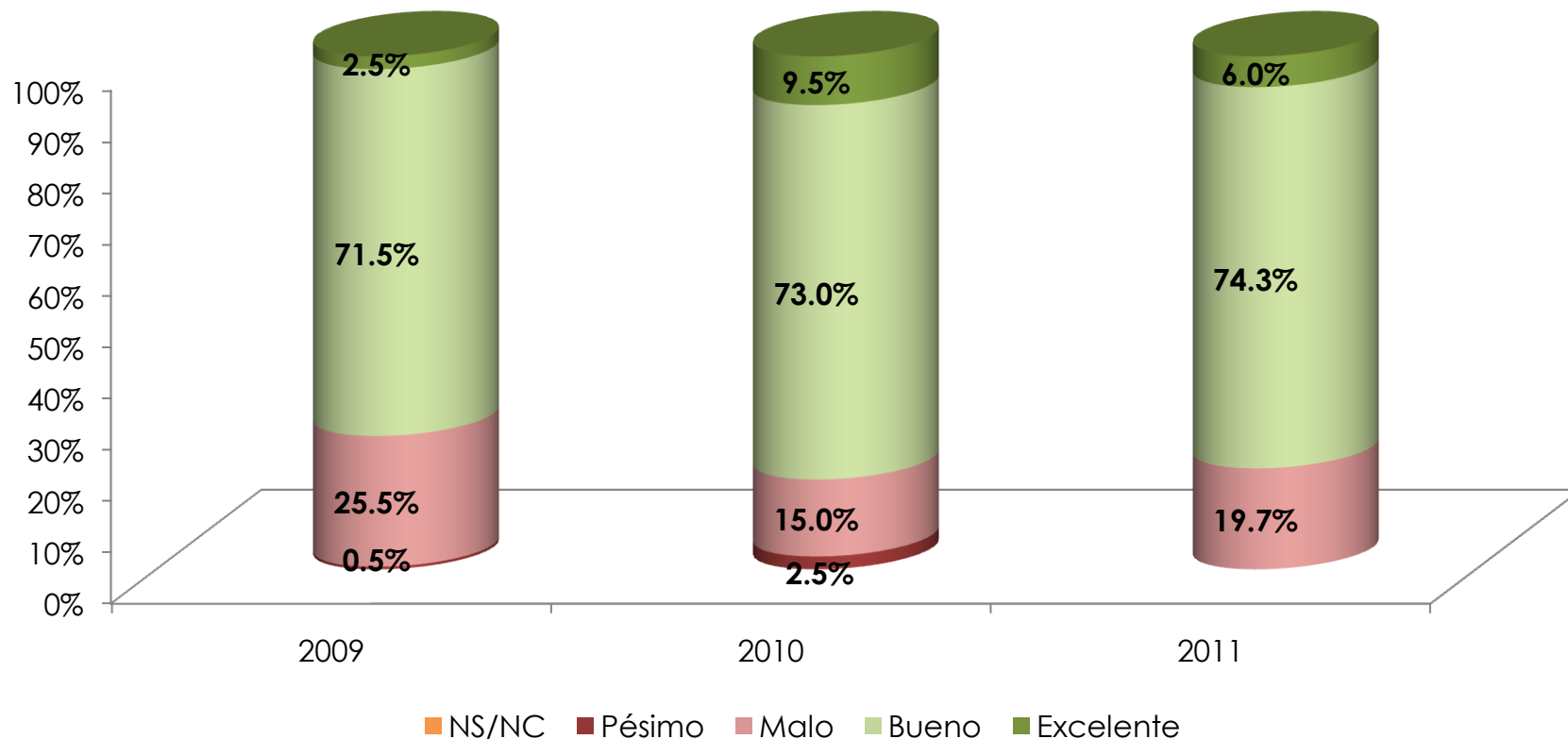
Base: 100% de los entrevistados.

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



4.2.1 Evaluación General

c) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados

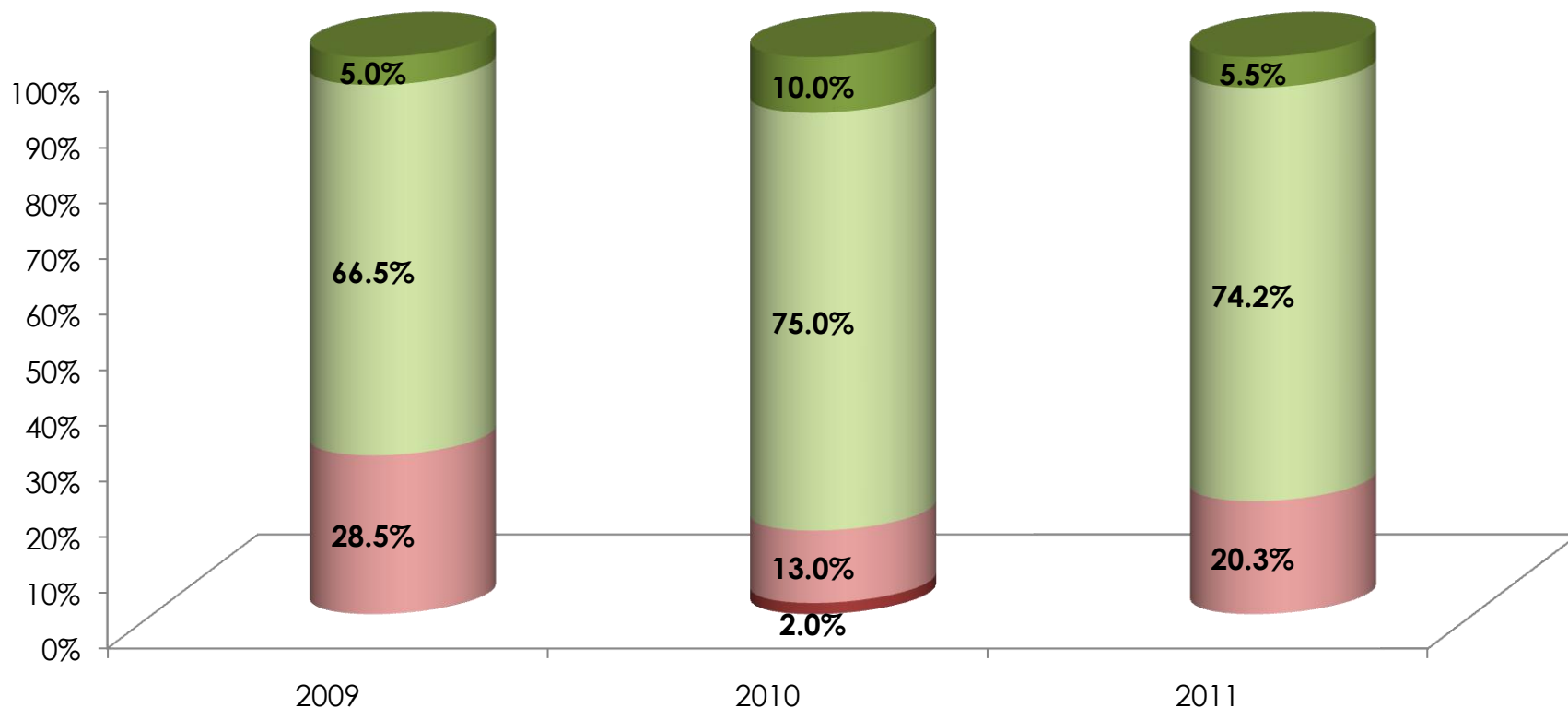


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

d) Rapidez en atención a usuarios

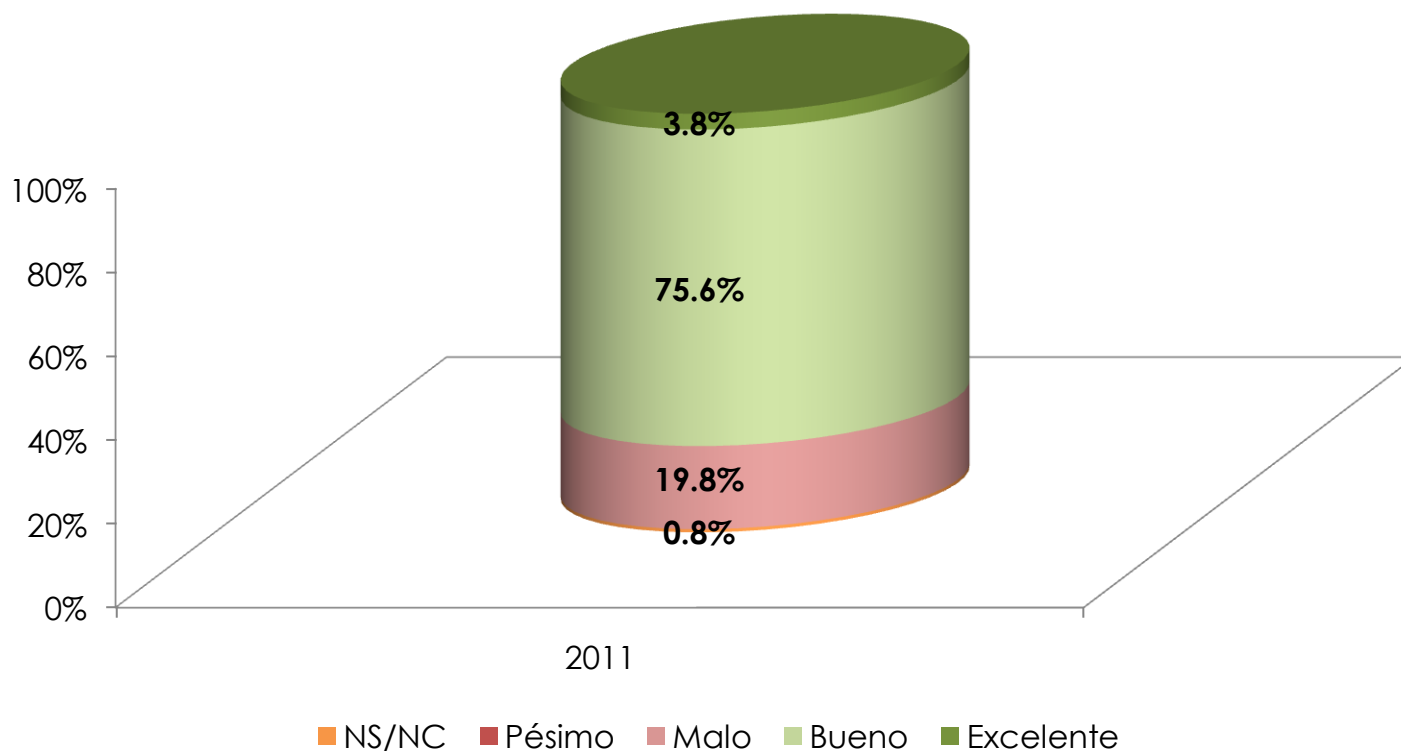


Base: 100% de los entrevistados

■ NS/NC
 ■ Pésimo
 ■ Malo
 ■ Buena
 ■ Excelente



e) Organización en términos generales



2011

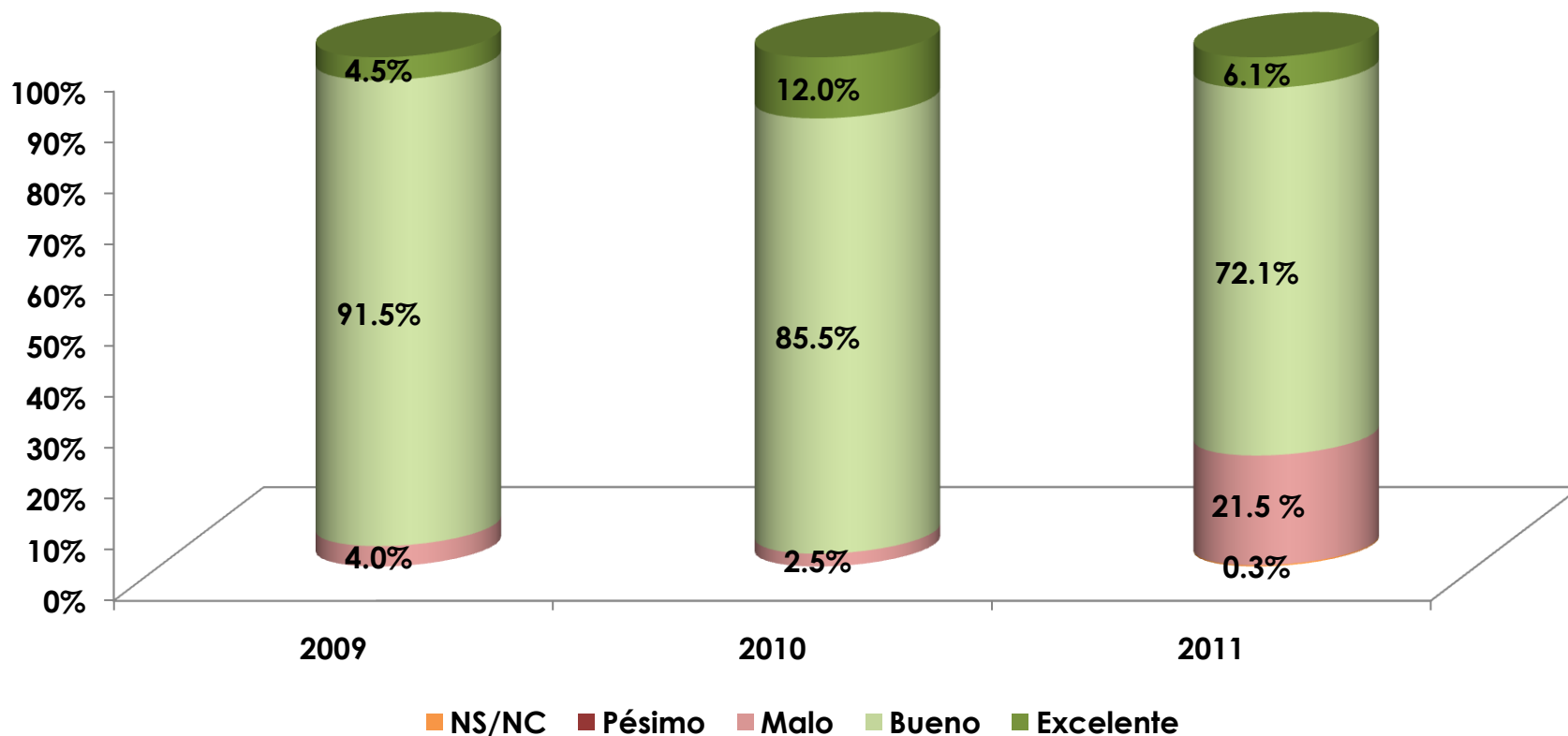
NS/NC Pésimo Malo Bueno Excelente

Base: 100% de los entrevistados. No se cuentan con datos para esta pregunta en 2010 o 2009.



4.2.1 Evaluación General

f) Conocimientos de las personas que atienden

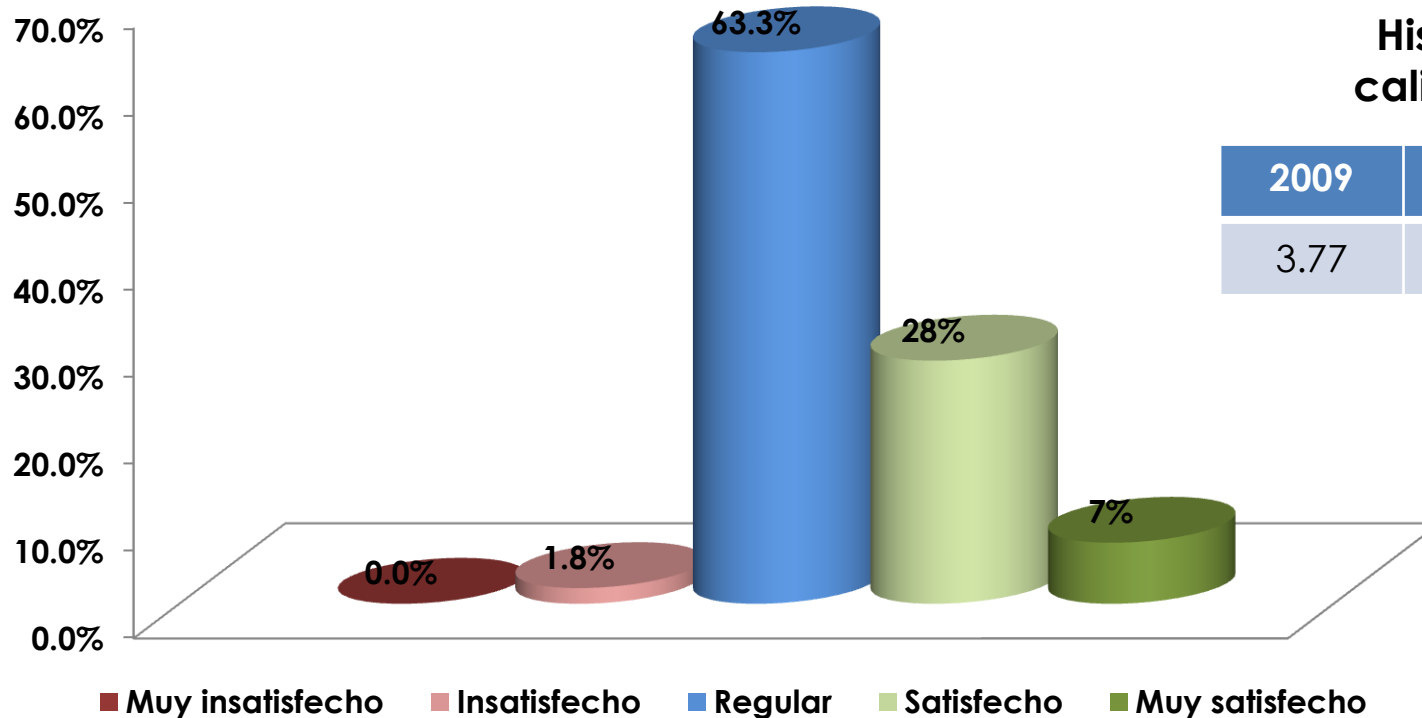


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida de Secretaría de Desarrollo Rural del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.77	3.66	3.40

Base: 100% de los entrevistados.



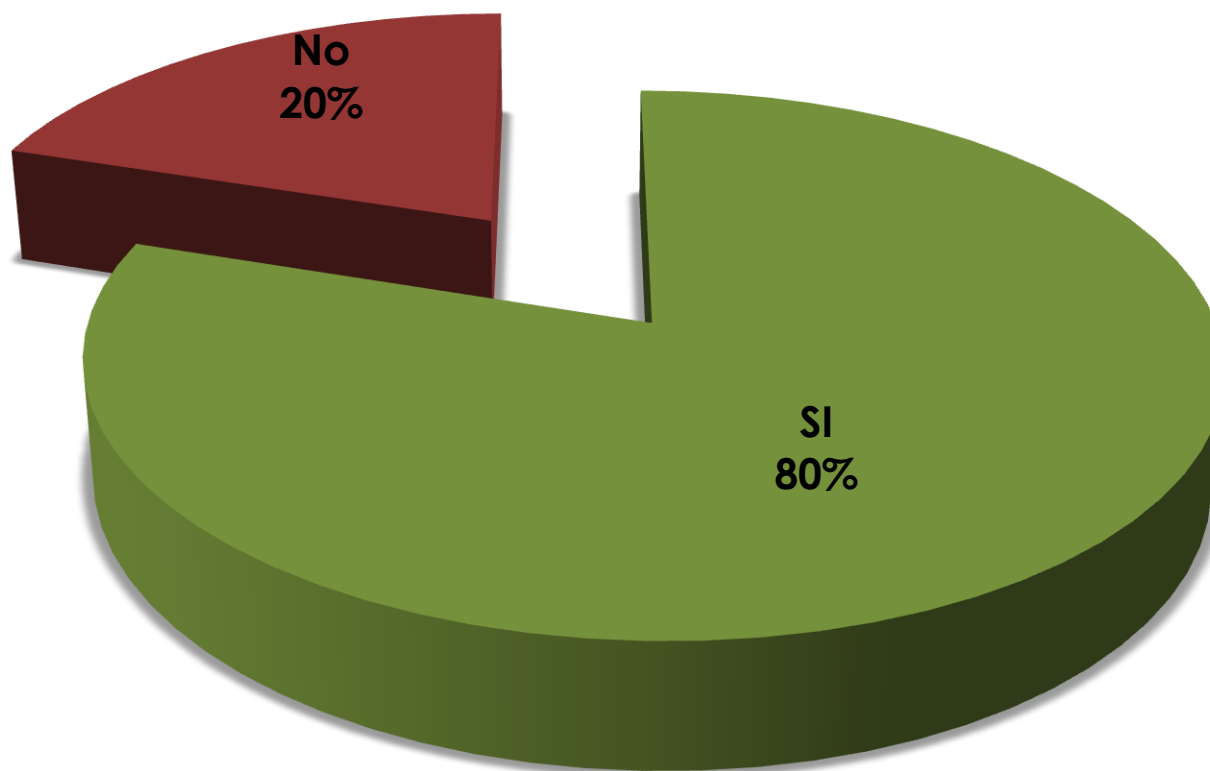
Evaluación de la dependencia

✓ Evaluación General



4.2.1 Evaluación General

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

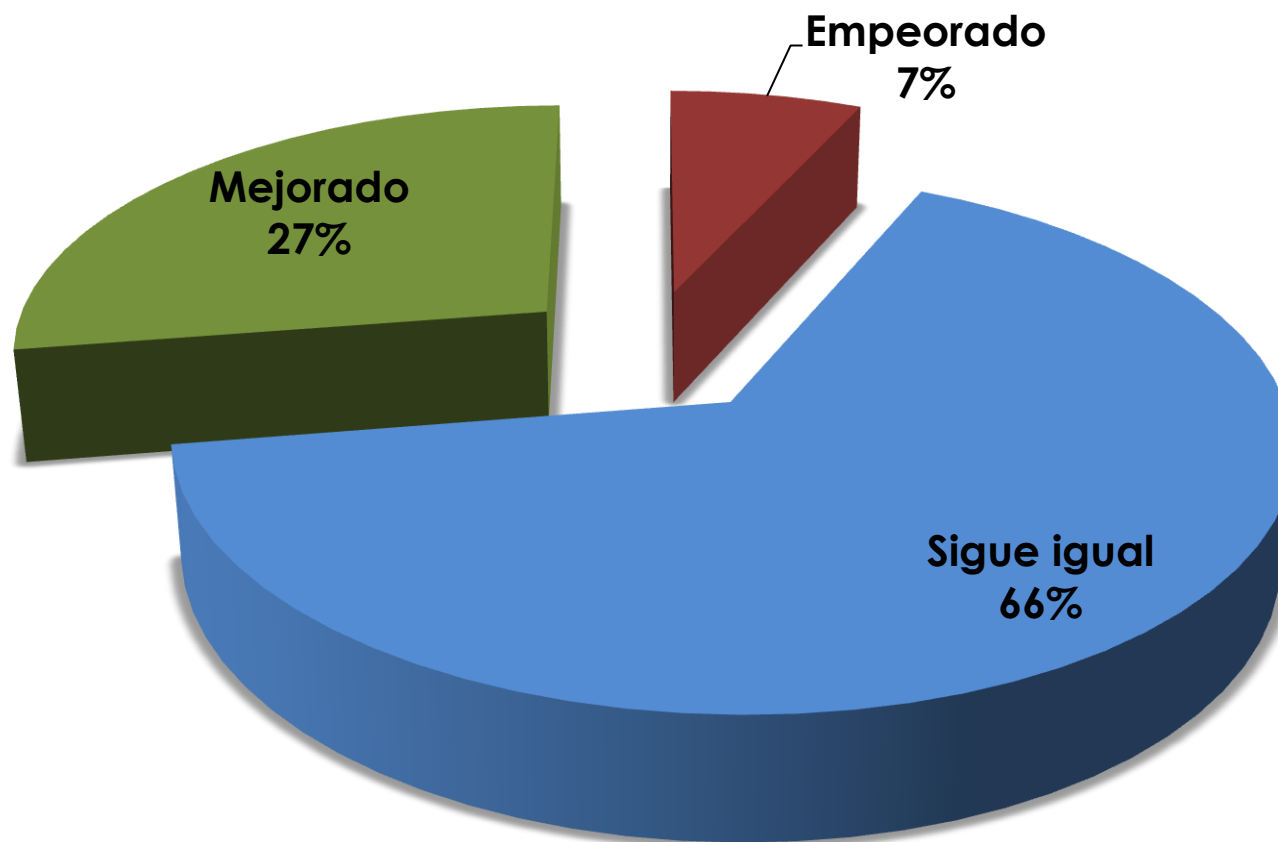


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

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

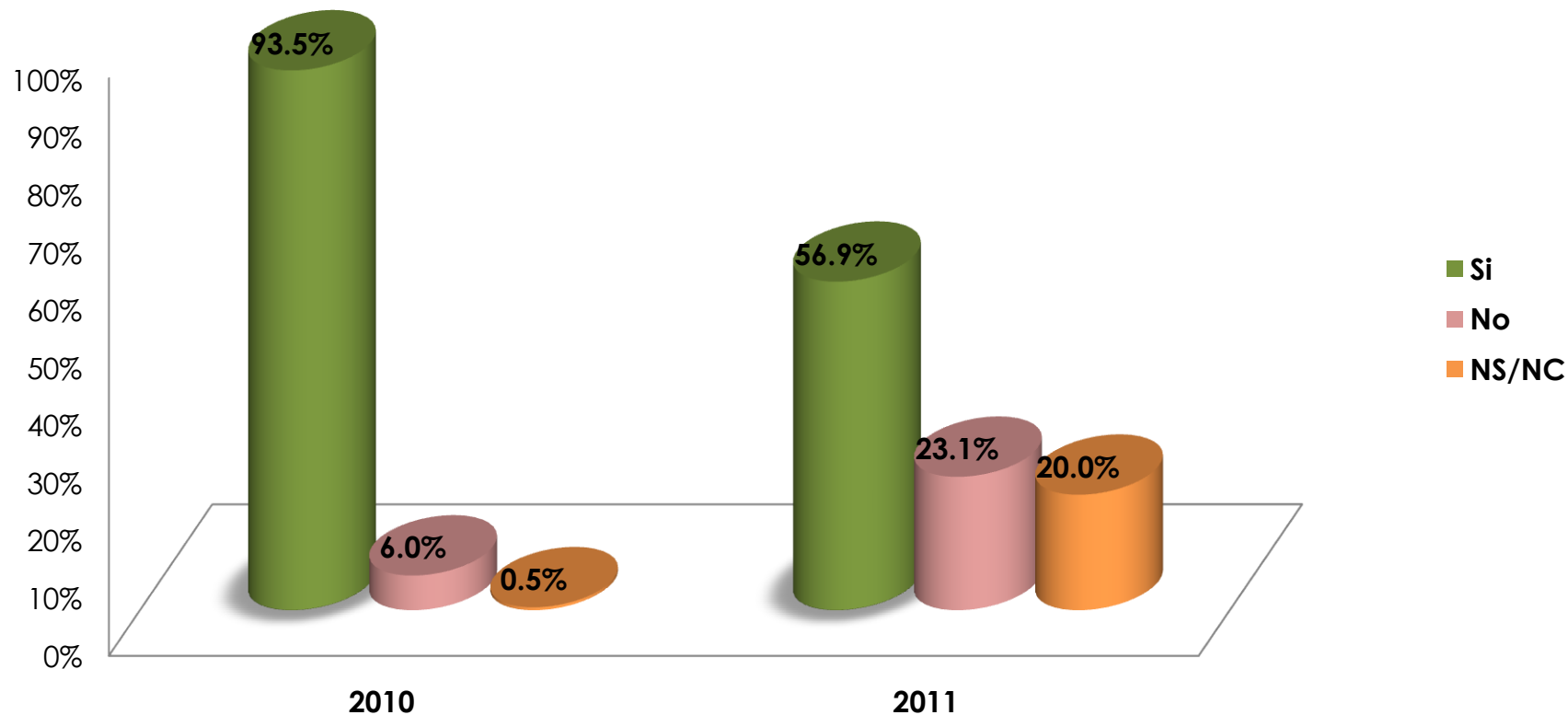


Base: 80% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

De manera general ¿confía Usted en los funcionarios que trabajan aquí?

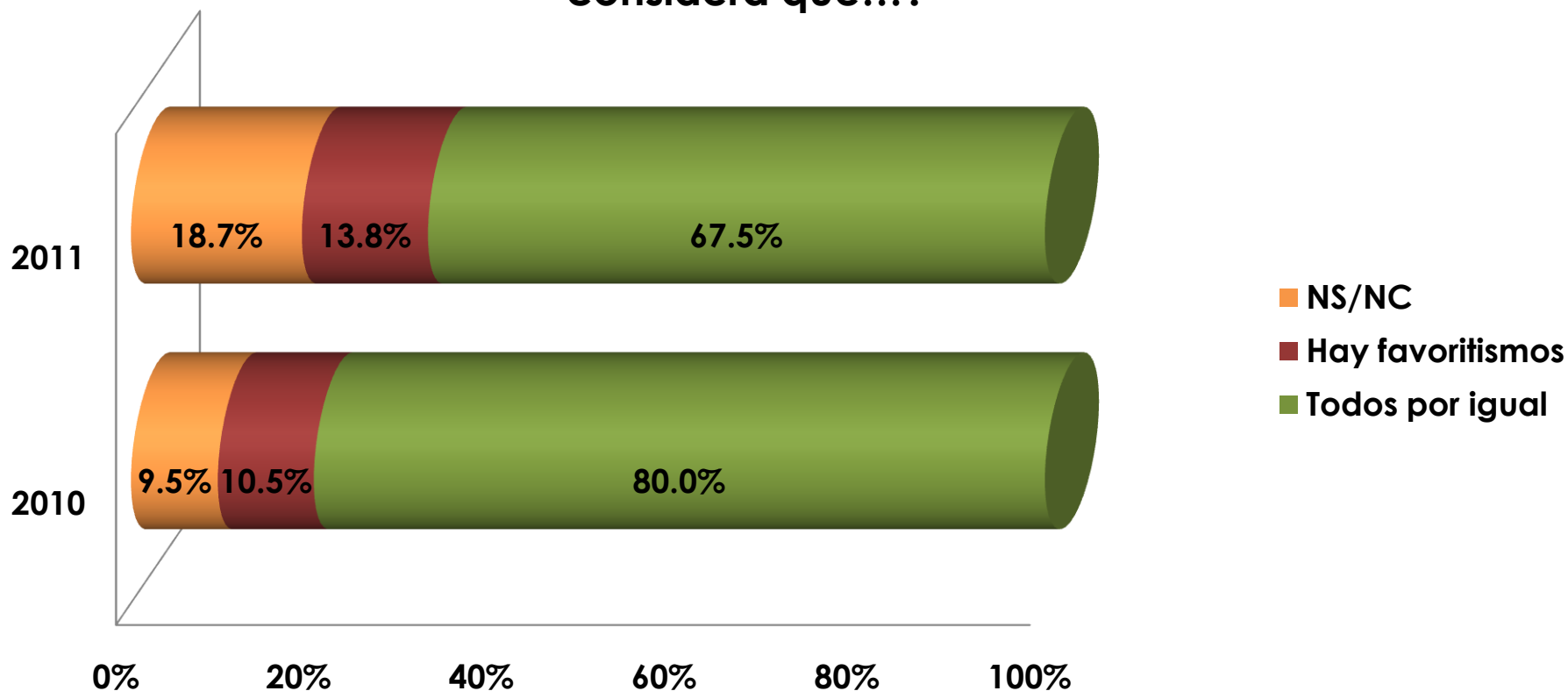


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿En cuanto al trato dado a las empresas en la Secretaría de Desarrollo Rural considera que...?



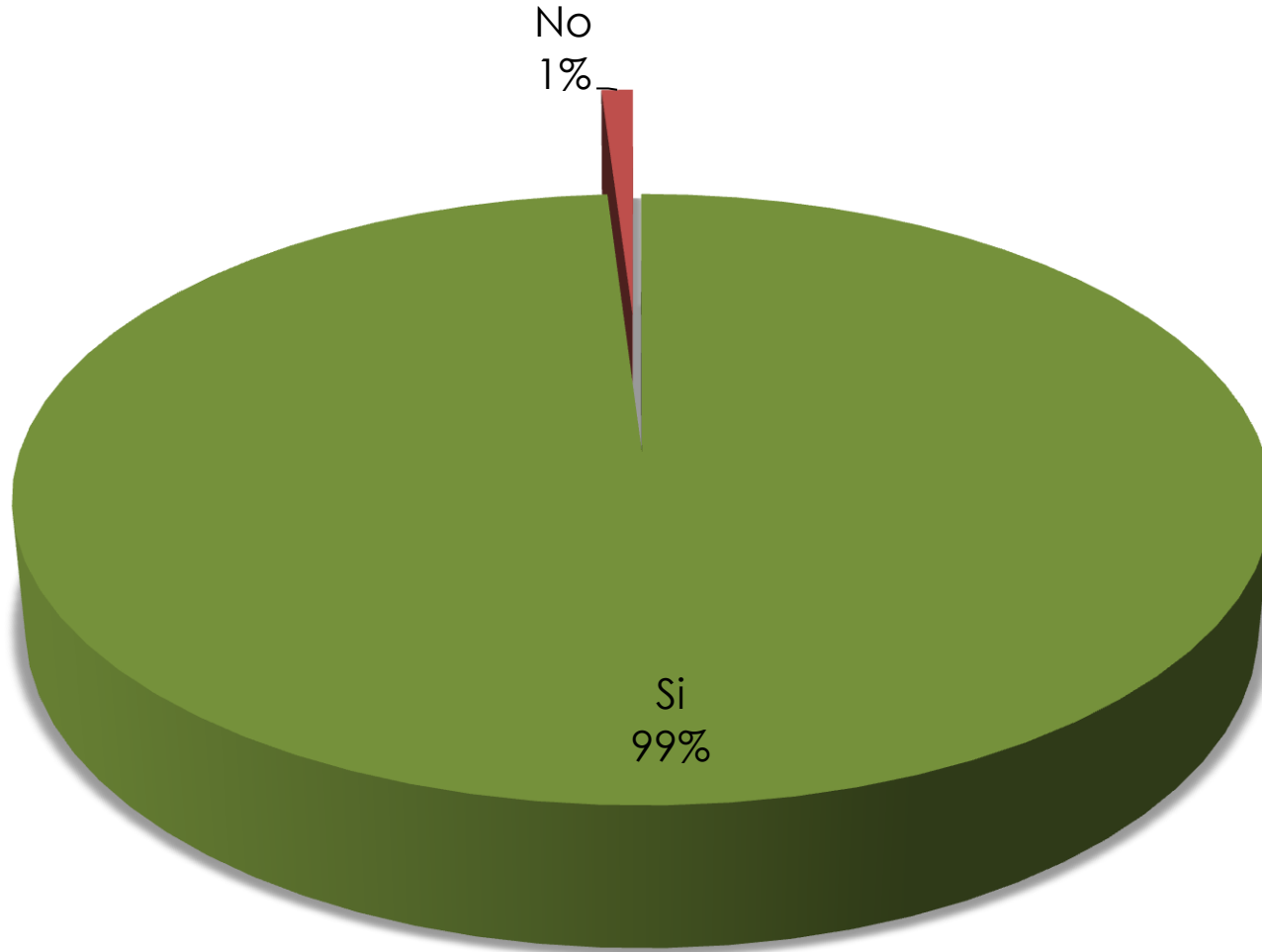
Base: 100% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos



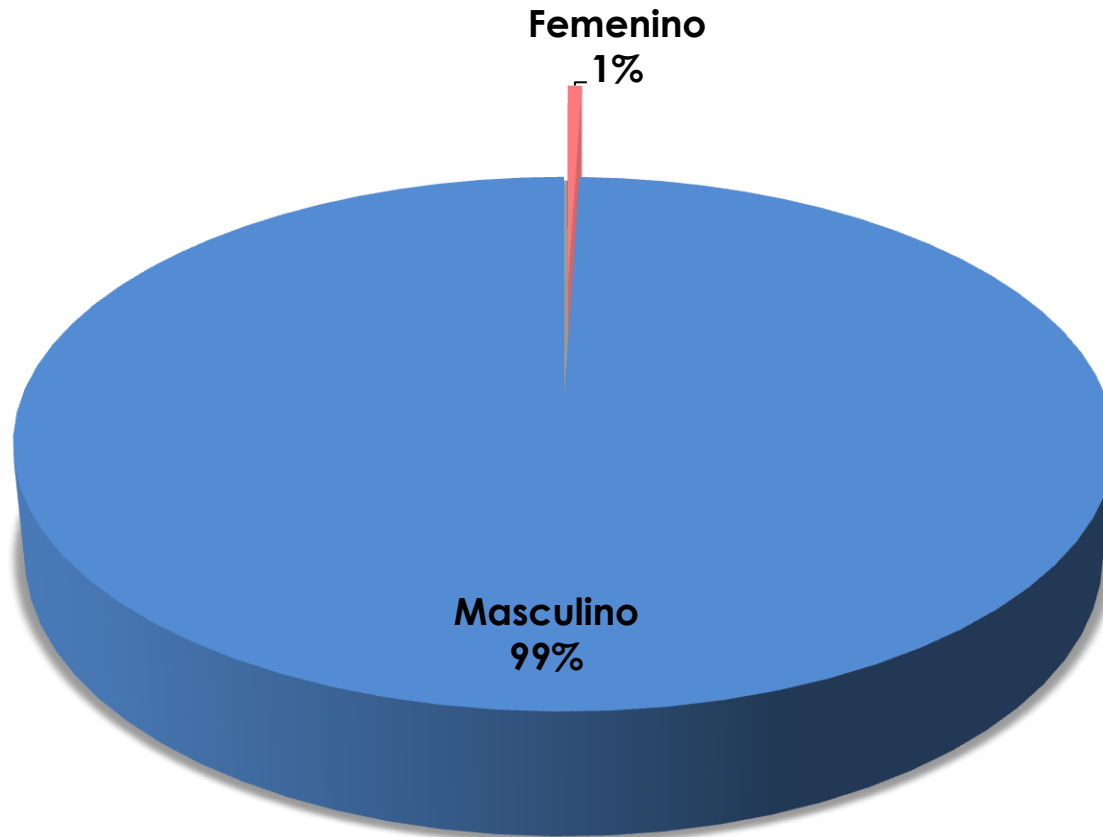
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



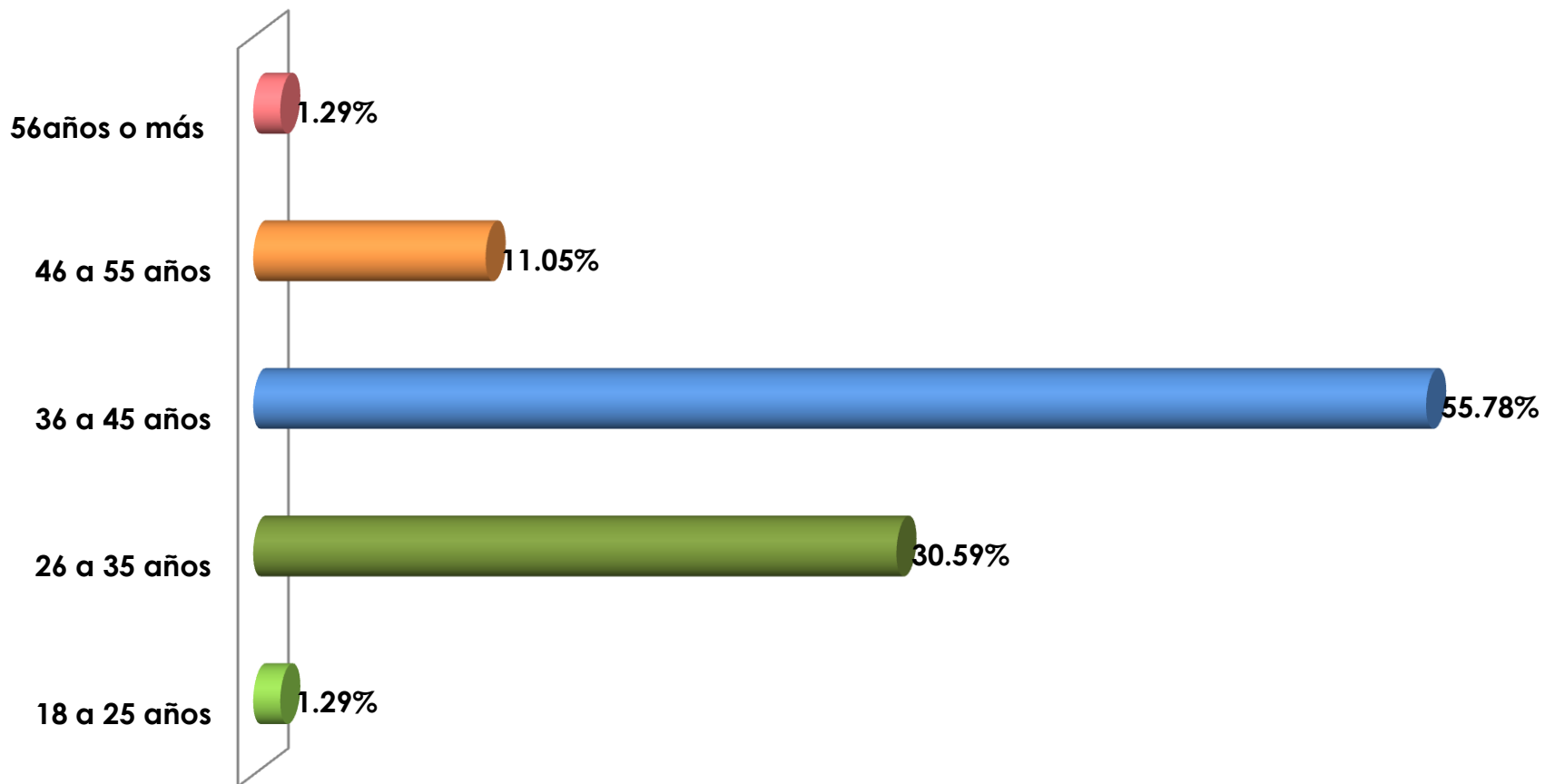
Género



Base: 100% de los entrevistados.



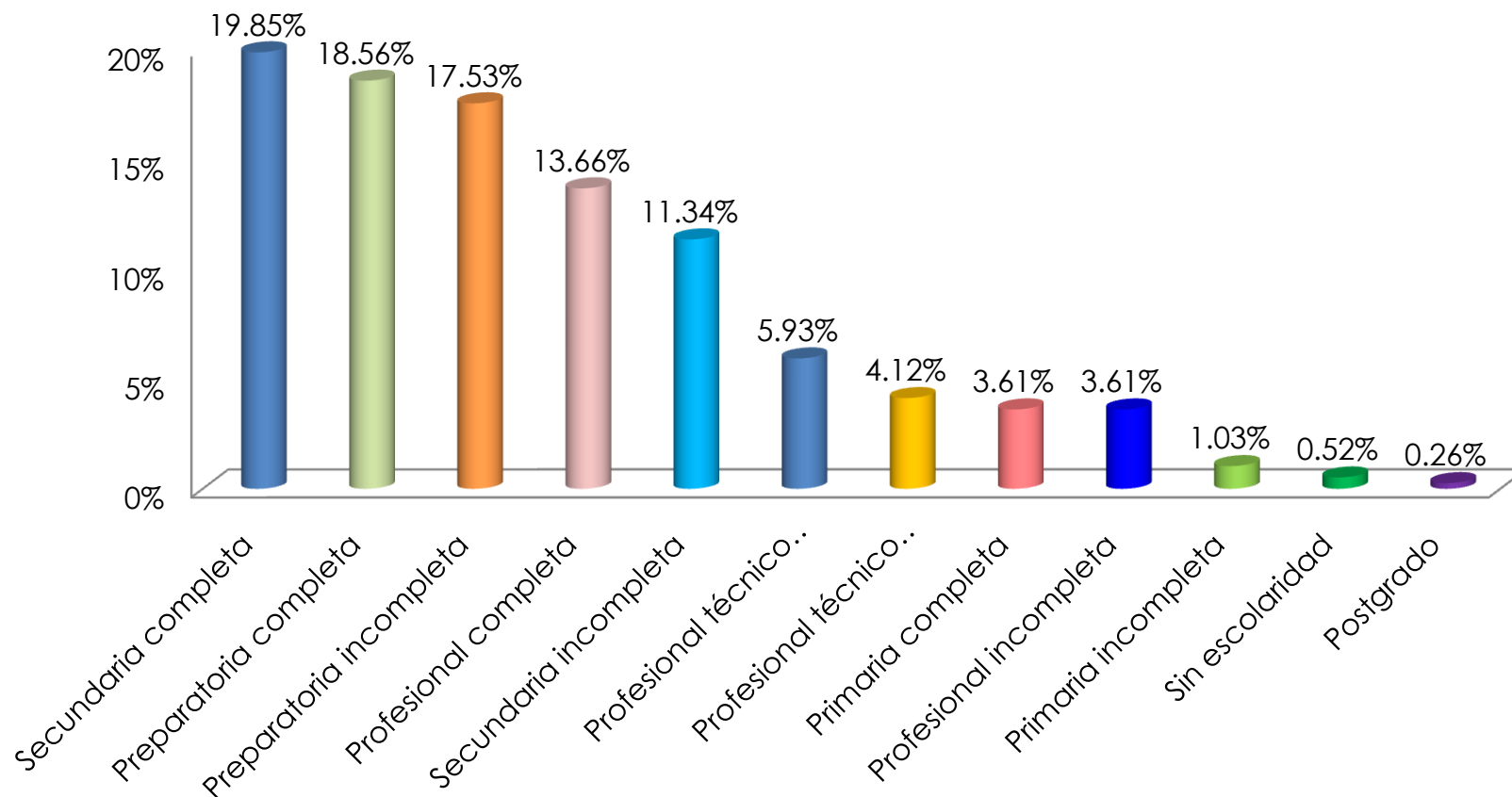
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



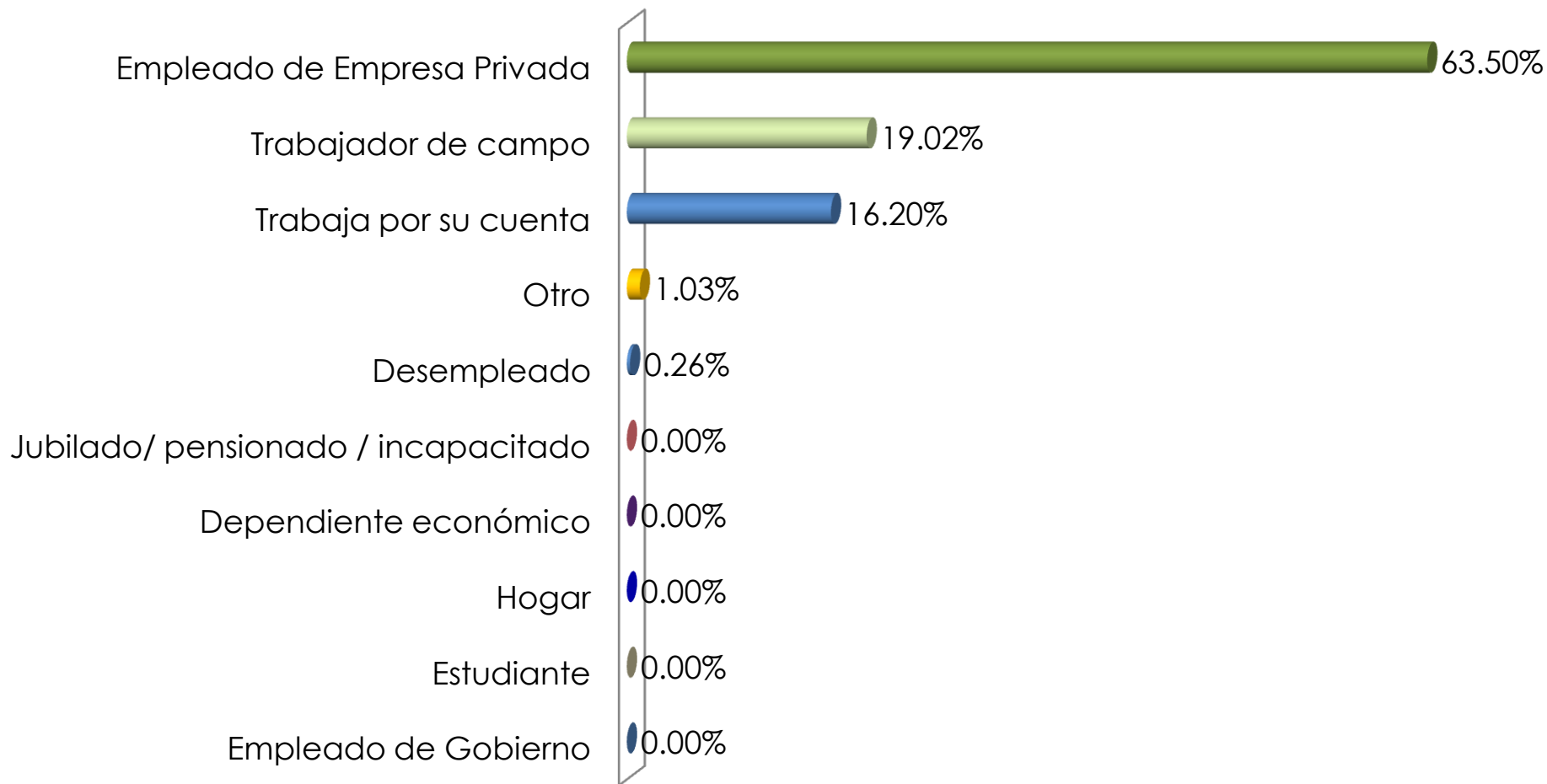
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



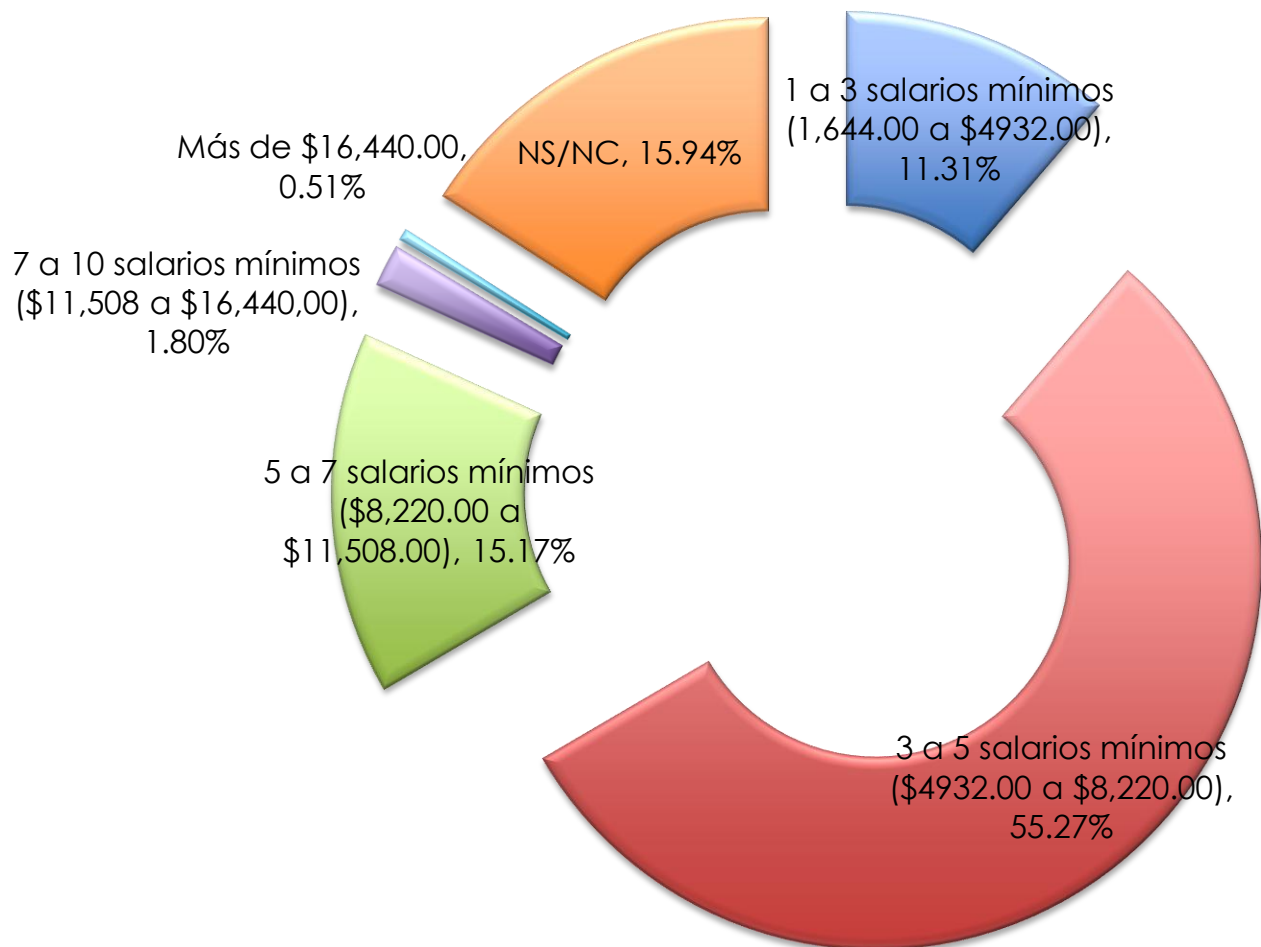
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



Conclusiones



Conclusiones generales de la dependencia

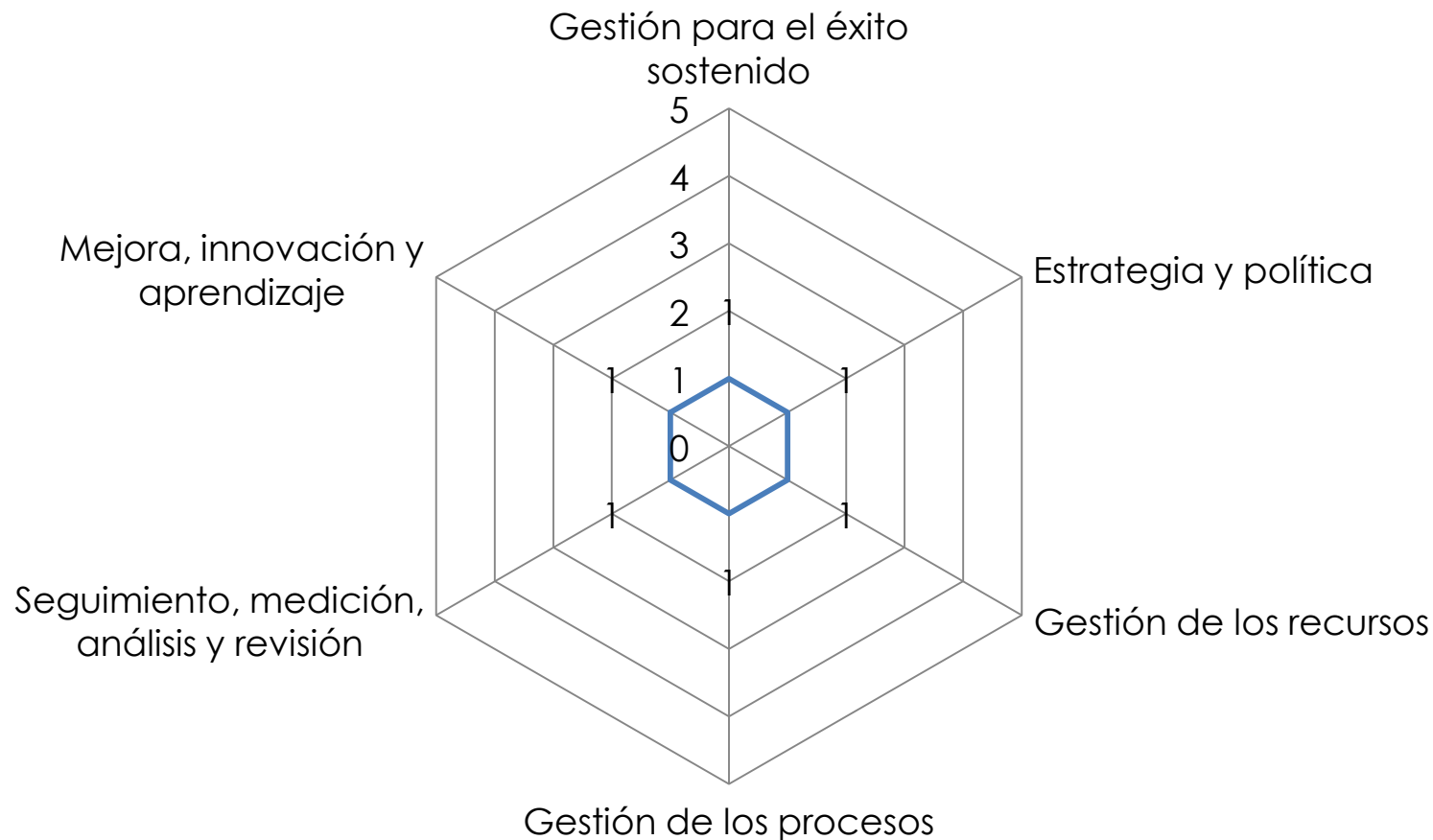
- En cuanto al histórico de satisfacción y servicio al usuario la calificación global es la más baja en los últimos 3 años bajando de 3.81 en 2009, a 3.61 en 2010 y 3.55 en el 2011.
- La calidad de los servicios y programas así como la rapidez en atención a usuarios son las dos características que han perdido terreno (ambas incrementaron el porcentaje de calificaciones malas quedando 20.3 % ambas cuando en el 2010 fueron 3.5 % y 13 % respectivamente).
- A continuación se presentan las tendencias del desempeño de la secretaría (izquierda) y nivel de satisfacción (derecha).



- En cuanto al grado de satisfacción ha venido abajo también de un 3.77 en 2009 y 3.66 en 2010 a un 3.40 en 2011.
- El 80 % de los usuarios entrevistados ya habían utilizado el servicio de la Secretaría.
- En cuanto al conocimiento de las personas que atienden en la secretaría hubo un incremento bastante considerable en la calificación malo (de un 2.5 % en 2010 a un 21.5 % en 2011).
- El nivel de confianza de los funcionarios de la Secretaría ha disminuído considerablemente siendo bueno 93.5% en 2010 y 56.9 % en 2011.
- En cuanto al trato que se le otorga a las empresas se percibe que existe una disminución considerable en todos por igual de un 80 % en 2010 a un 67.5% en 2011.
- El nivel de personas que se abstuvieron de contestar las preguntas de si se confía en los funcionarios y el trato dado a las empresas, fue alto (20 % y 18.7 % respectivamente).



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	Identificar las debilidades y fortalezas de la Secretaría mediante el desarrollo de un FODA.
Estrategia y política	1	Establecer una planeación estratégica enfocada a objetivos específicos.
Gestión de los recursos	1	Evaluar los mecanismos actuales para definir si el aprovechamiento de los recursos está siendo eficiente.
Gestión de los procesos	1	Realizar un mapeo y análisis de los procesos para identificar puntos en donde se está siendo poco eficiente.
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Establecer objetivos, indicadores y metas para evaluar el desempeño del personal.
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Implementar un sistema de análisis de los problemas para resolverlos efectivamente y contribuir a la mejora continua.

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

DEPENDENCIAS	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de DESARROLLO RURAL	400	<p>Ciudad Guzmán: Ventanilla Regional de Zapotlán el Grande, Calle Mariano Torres Aranda # 629 Col Constituyentes.</p> <p>Tepatitlán: Ventanilla Regional en Tepatitlán de Morelos, Boulevard Anacleto González Flores 261 Int B Colonia Centro.</p> <p>Guadalajara: oficinas SEDER, Av. Hidalgo No. 1435, Col. Americana, C.P. 44100</p>