

Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Desarrollo Urbano

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 Servicios Generales
 - 4.2.2 Servicio padrón de contratistas
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.



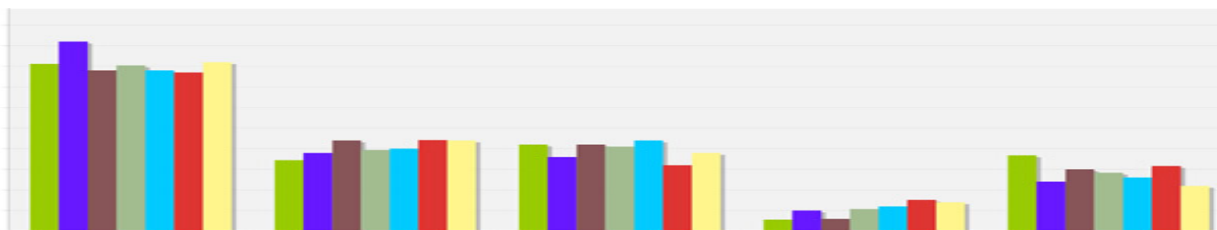
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 Desarrollo Urbano.</p>
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares en donde se desempeñan o encuentran los usuarios (calles y viviendas).
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 %

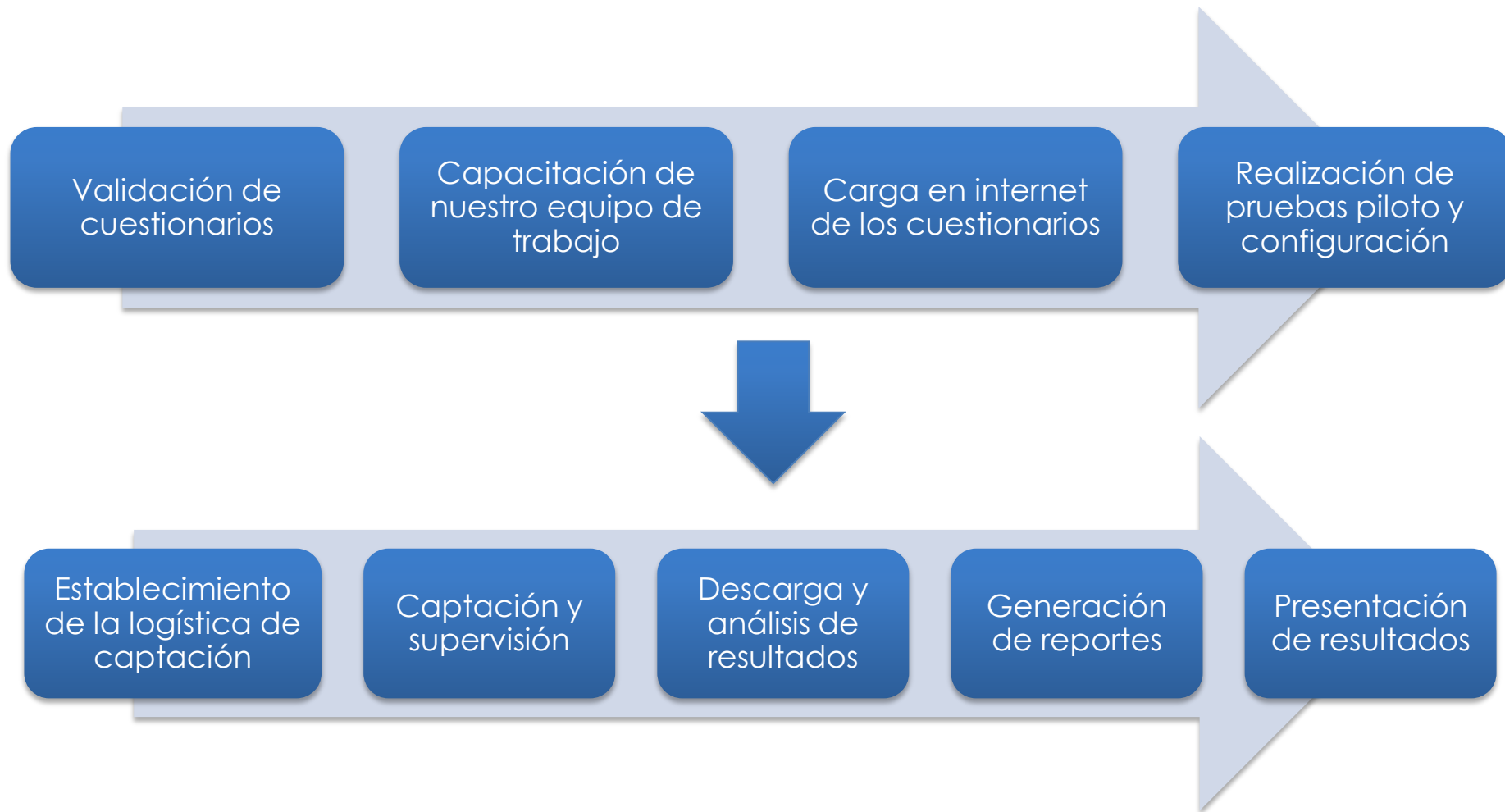


Procedimientos de estimación

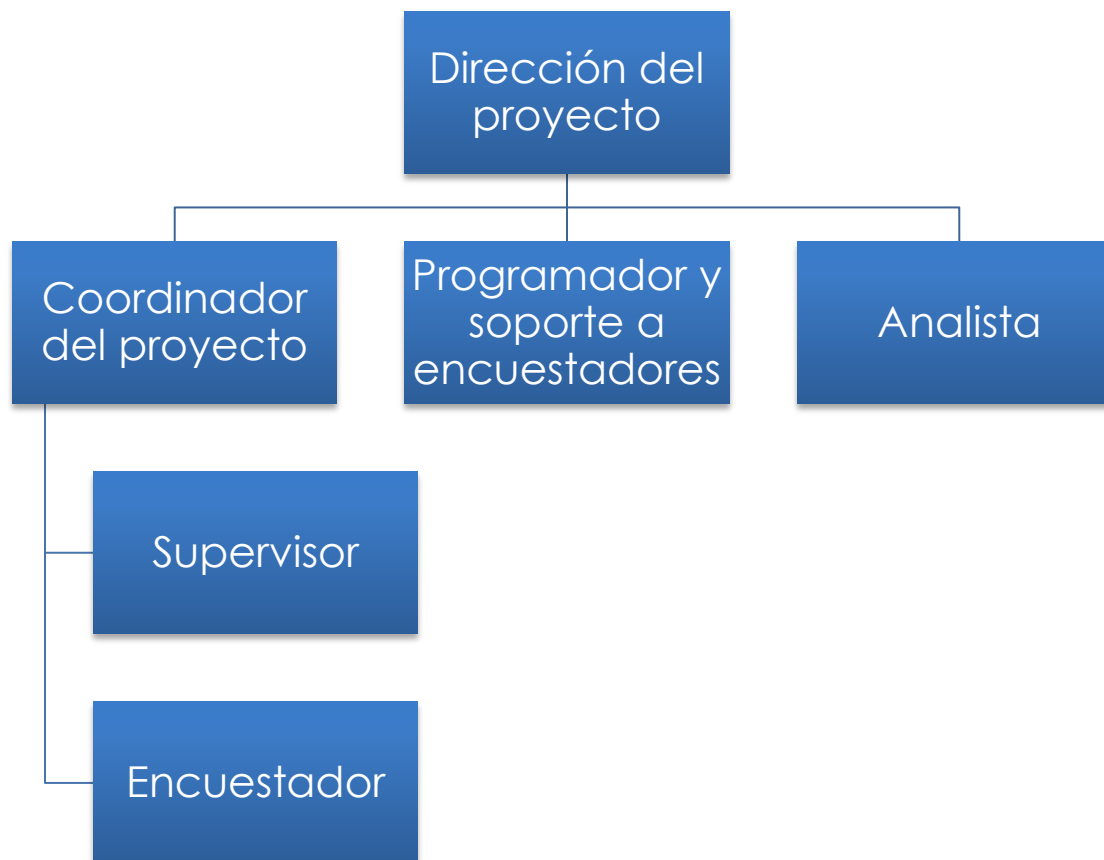
- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office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

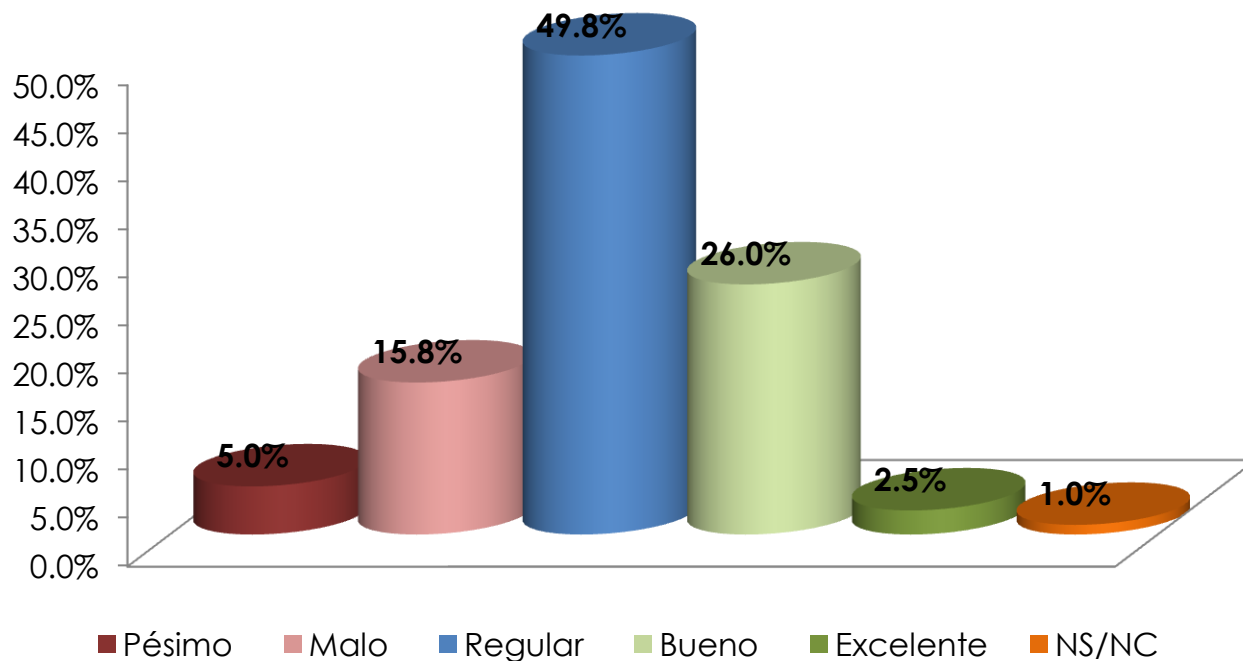


Informe de Resultados



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
3.2	3.09	3.02

Base: 100% de los entrevistados.



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

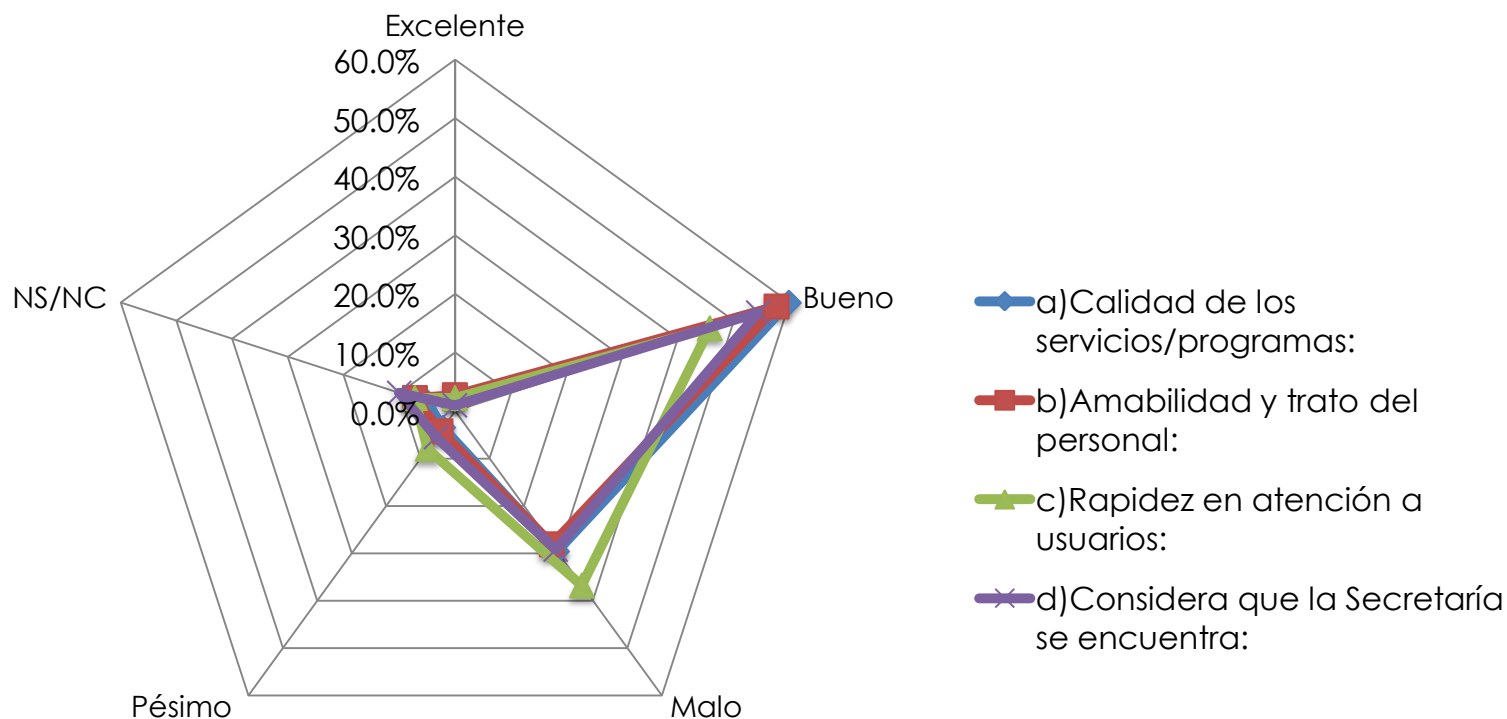
	a) Calidad en los servicios			b) Amabilidad y trato del personal		c) Rapidez en atención a usuarios	
	2009	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Excelente	0.5%	4.0%	2.0%	7.0%	2.7%	2.0%	2.2%
Bueno	3.5%	66.5%	59.9%	59.5%	57.7%	45.0%	45.7%
Malo	4.5%	27.5%	29.6%	23.0%	28.1%	33.5%	36.8%
Pésimo	-	2.0%	3.5%	2.0%	4.2%	8.0%	8.0%
NS/NC	91.5%	-	5.0%	8.5%	7.2%	11.5%	7.2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 Urbano del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

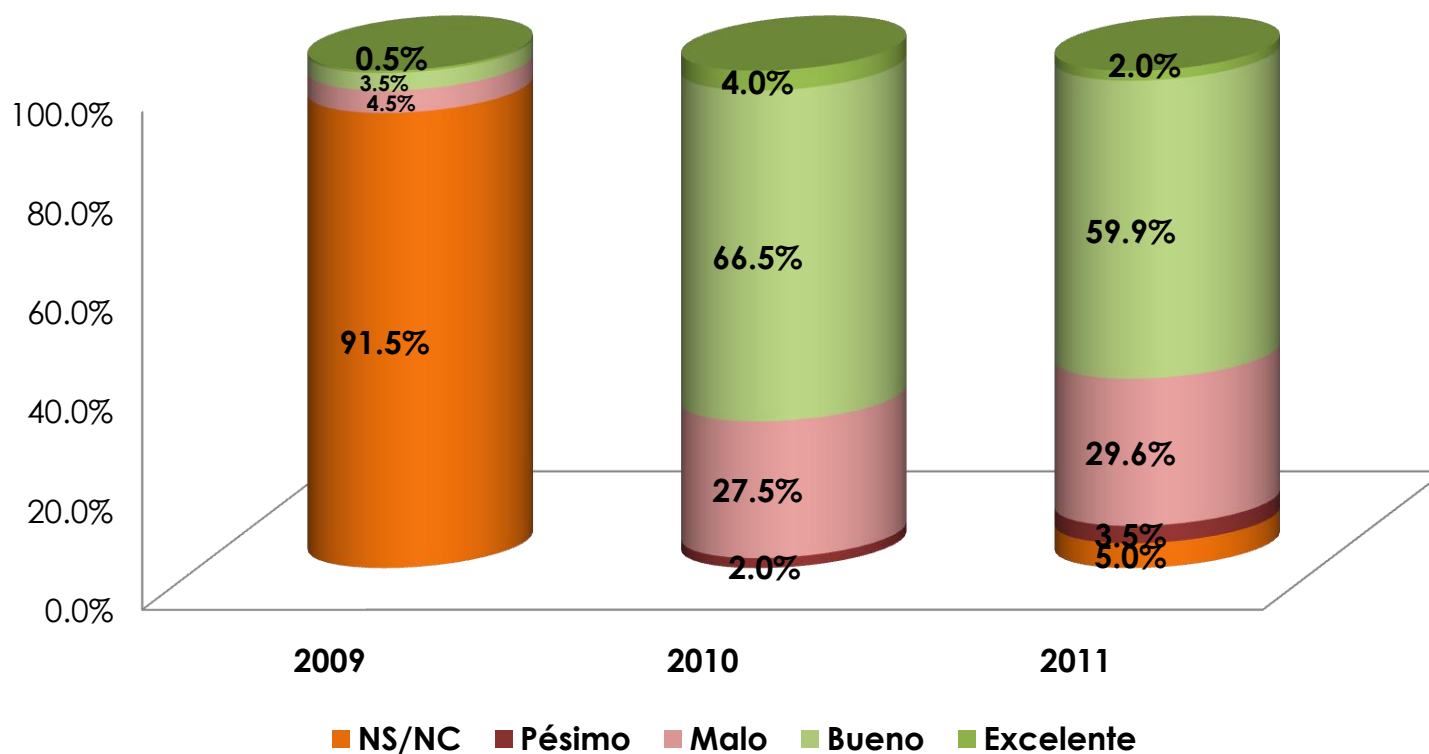


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas

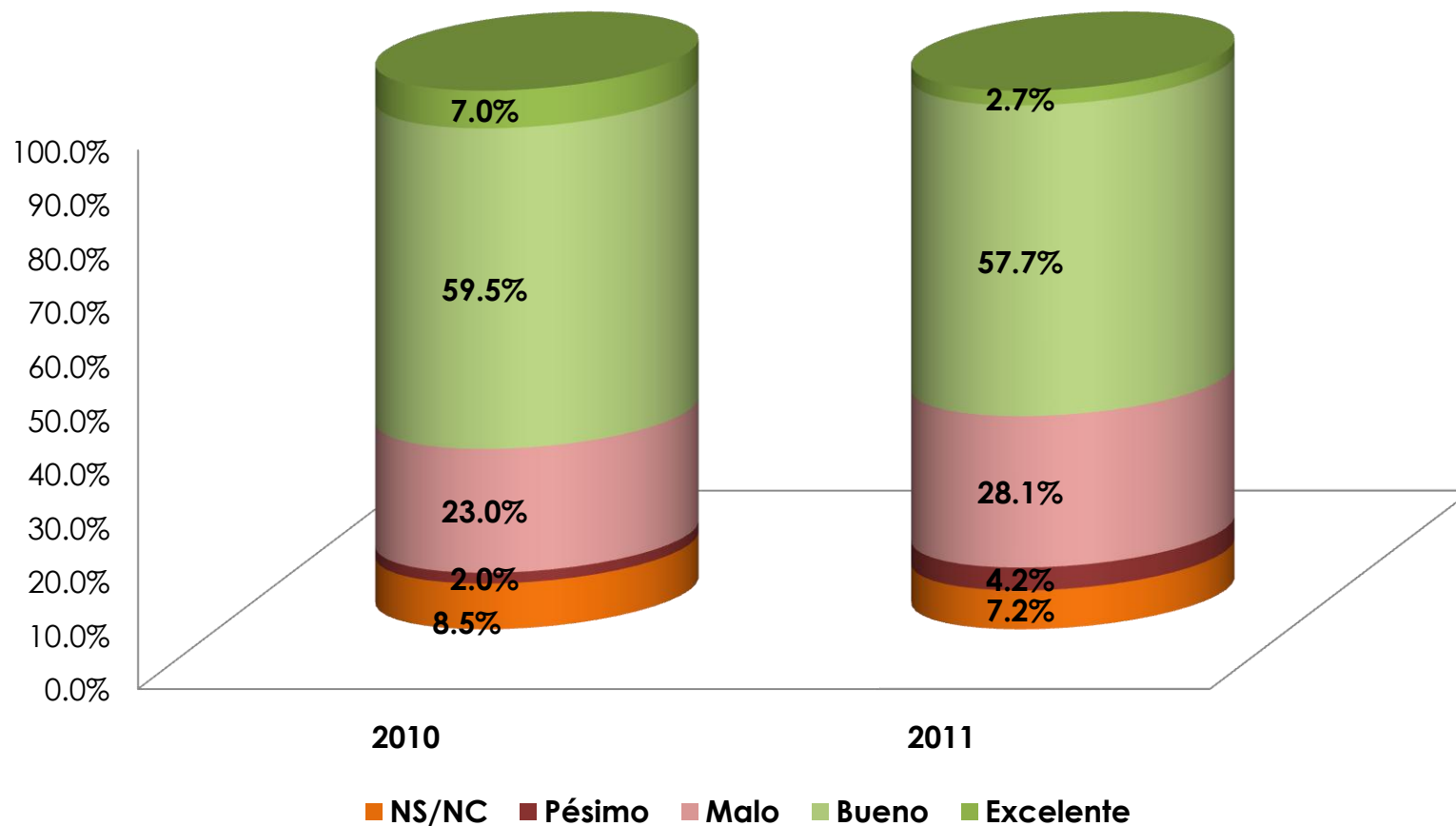


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Amabilidad y trato del personal

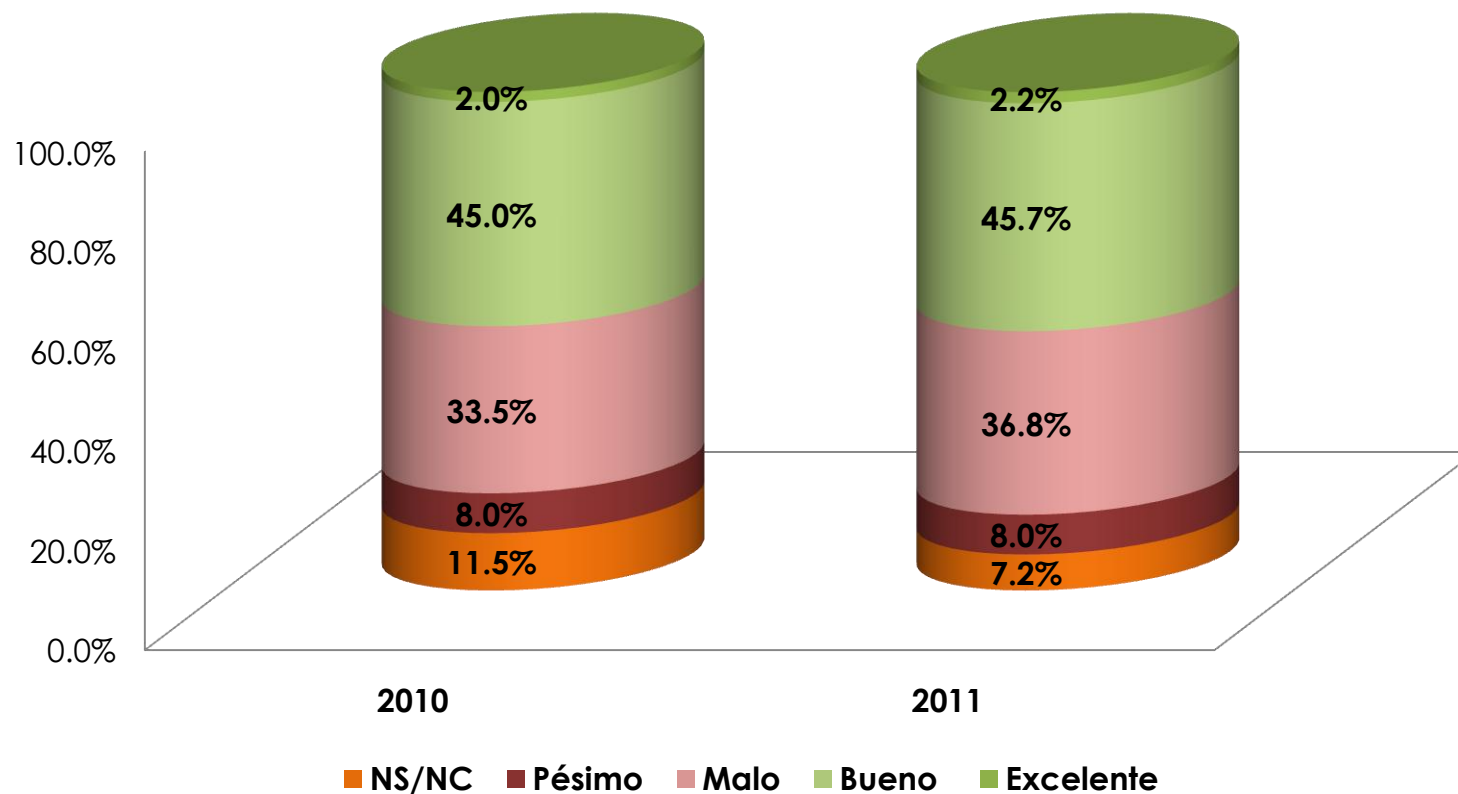


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Rapidez en atención a usuarios

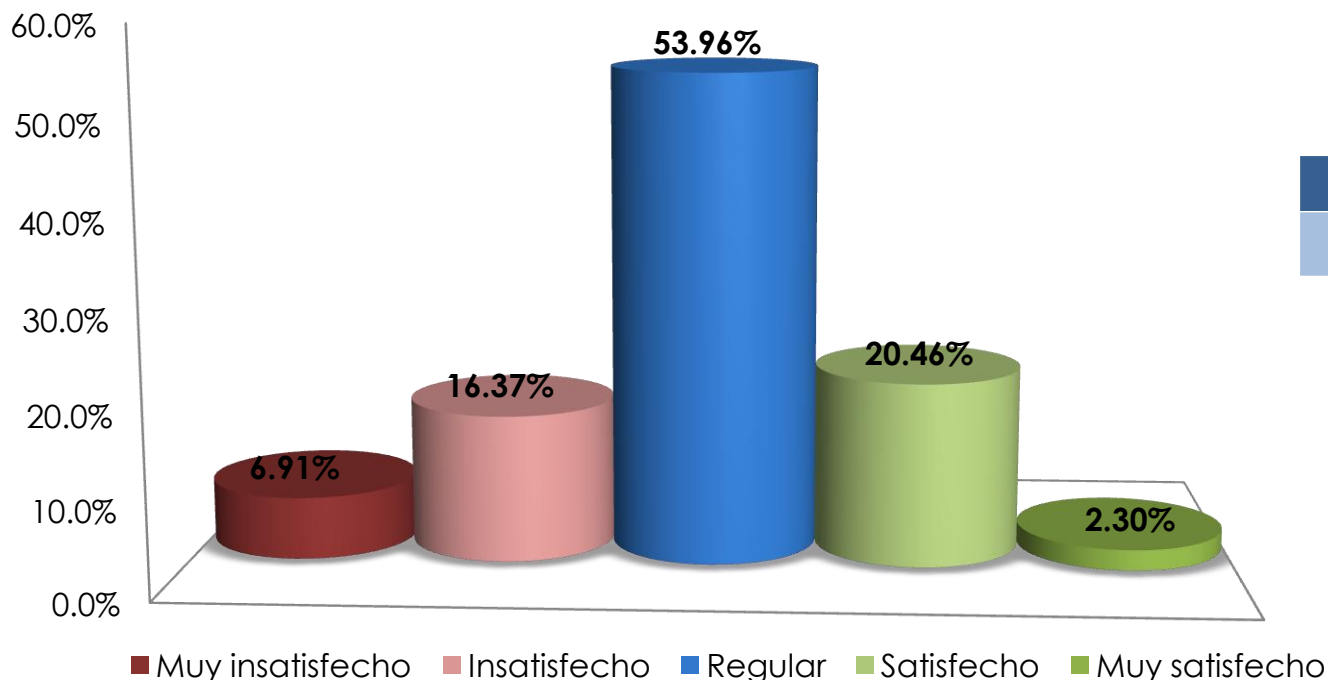


Base: 100% de los entrevistados



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 Urbano del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.24	3.20	2.95

Base: 100% de los entrevistados.

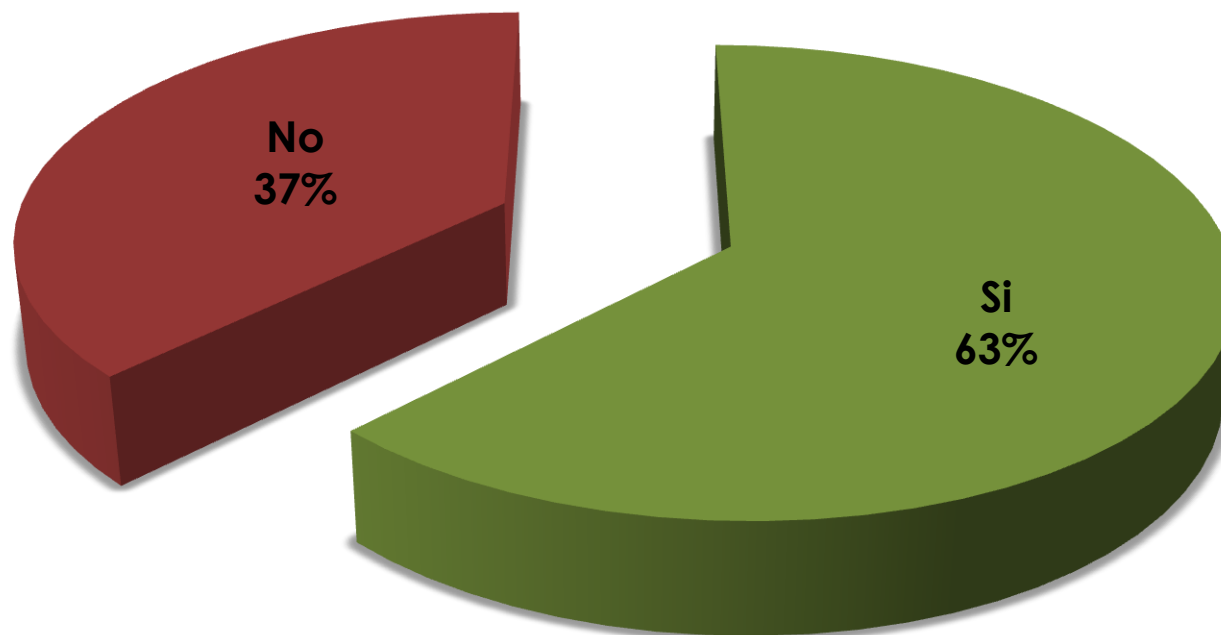


Evaluación de la dependencia

- ✓ **Servicios Generales**
- ✓ **Servicio Padrón de Contratistas**

4.2.1 Evaluación General

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

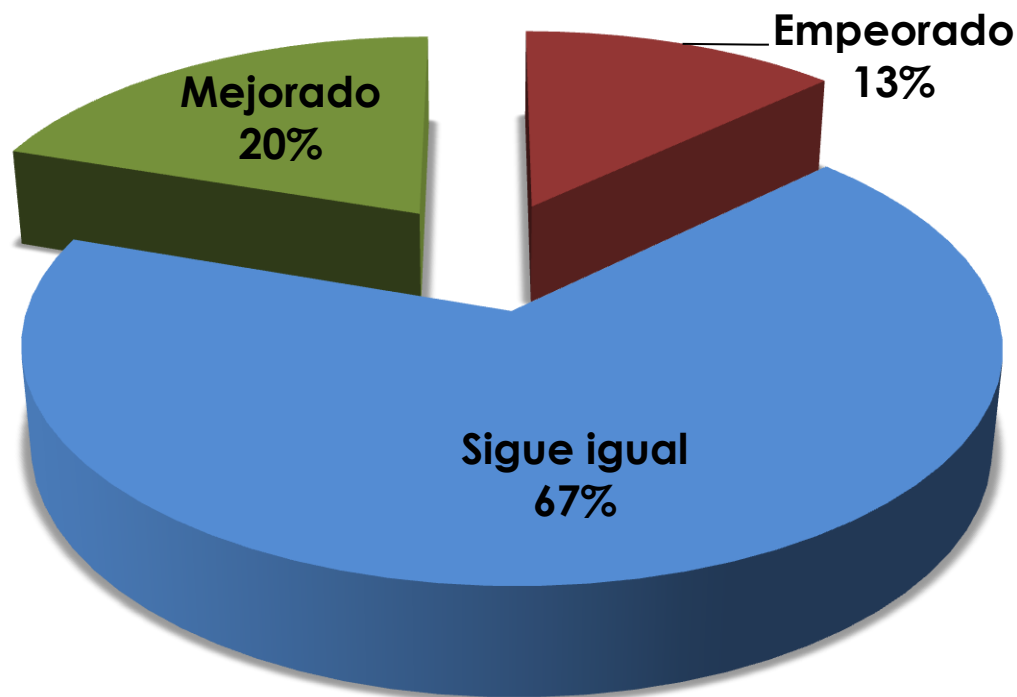


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

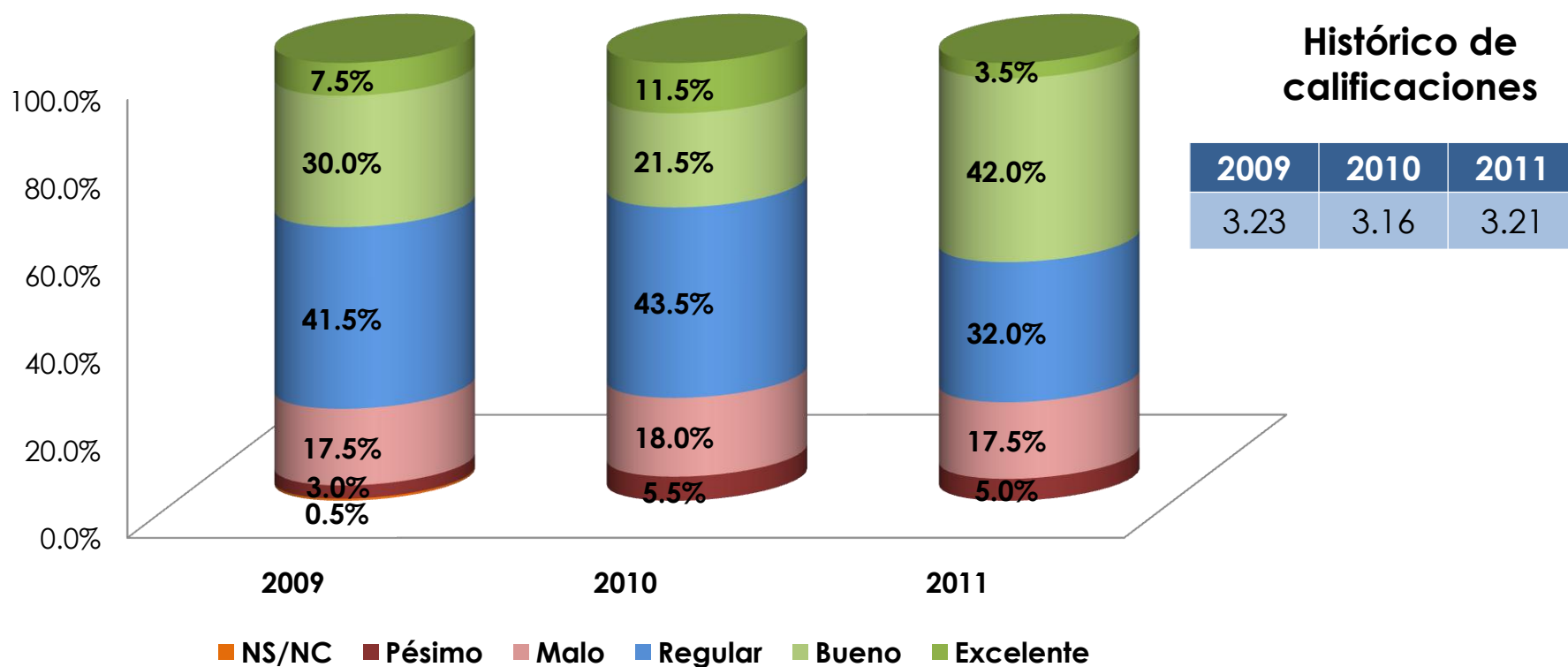
¿Considera qué la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco ha...?



Base: 62% de los entrevistados.



¿Cómo evalúa la obra pública que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco?

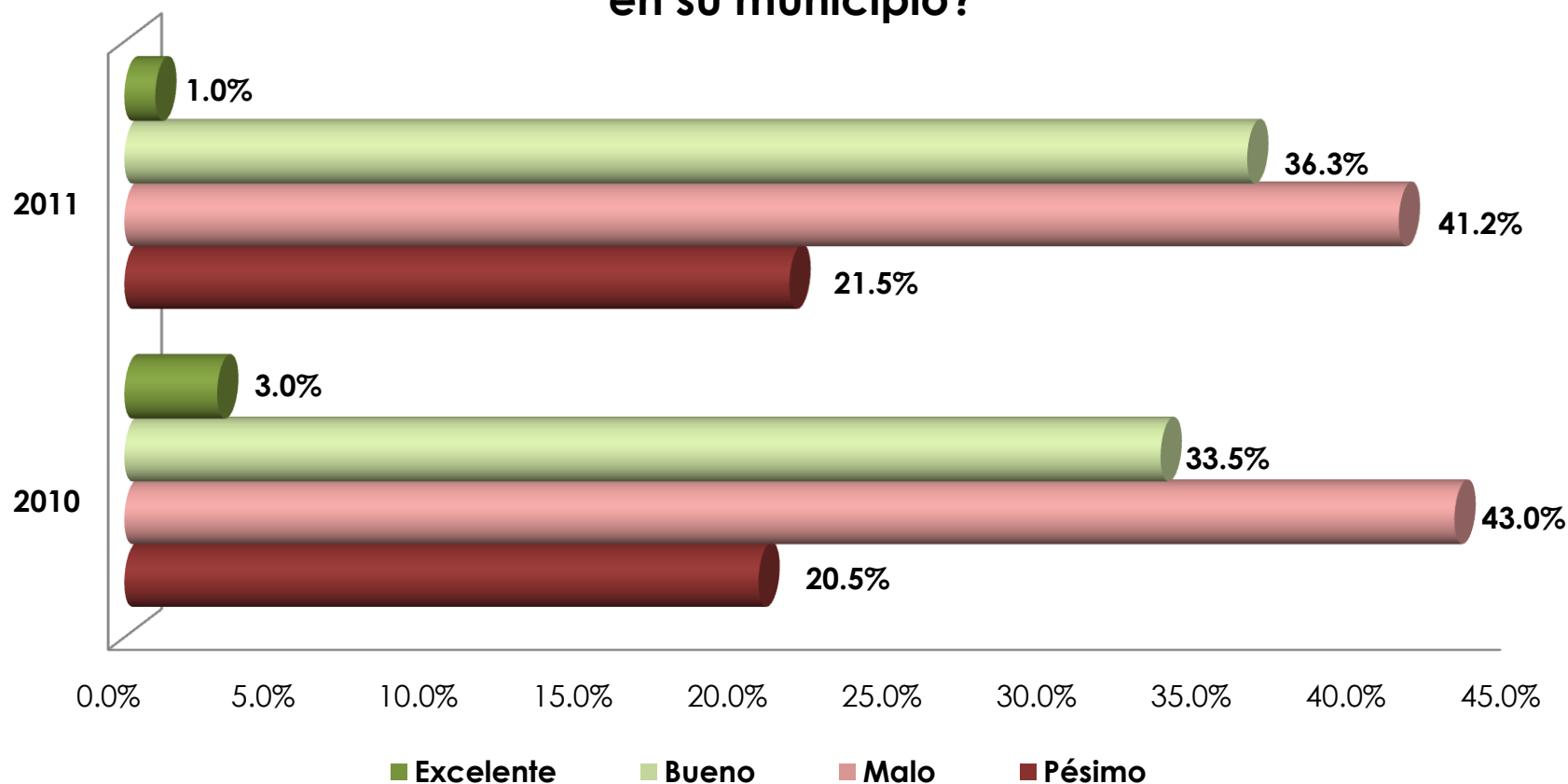


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Servicios Generales

¿Cómo evalúa usted el estado de los pavimentos o de las vías públicas en su municipio?

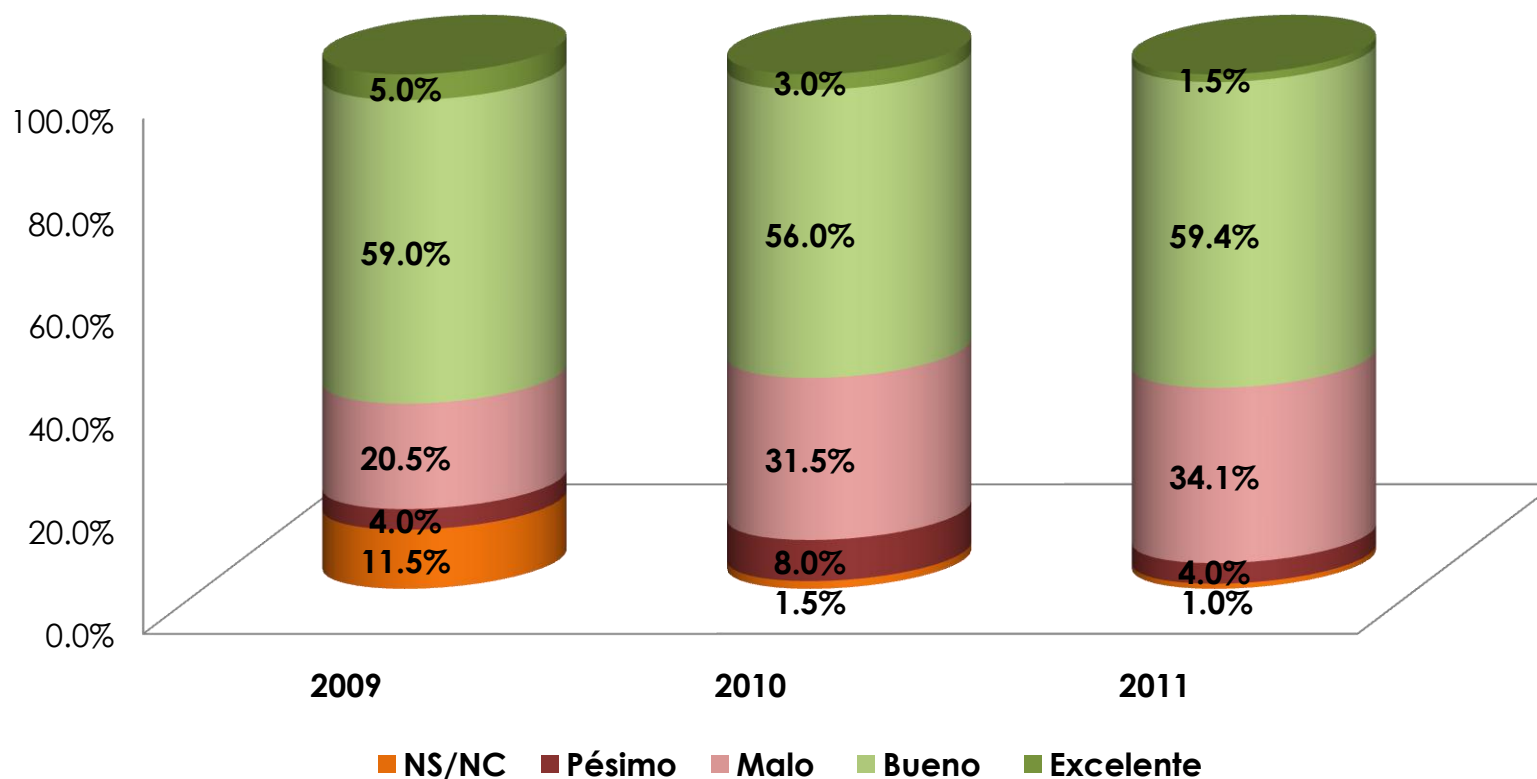


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación Generales

¿Cómo evalúa usted la funcionalidad del Periférico de la Ciudad de Guadalajara?

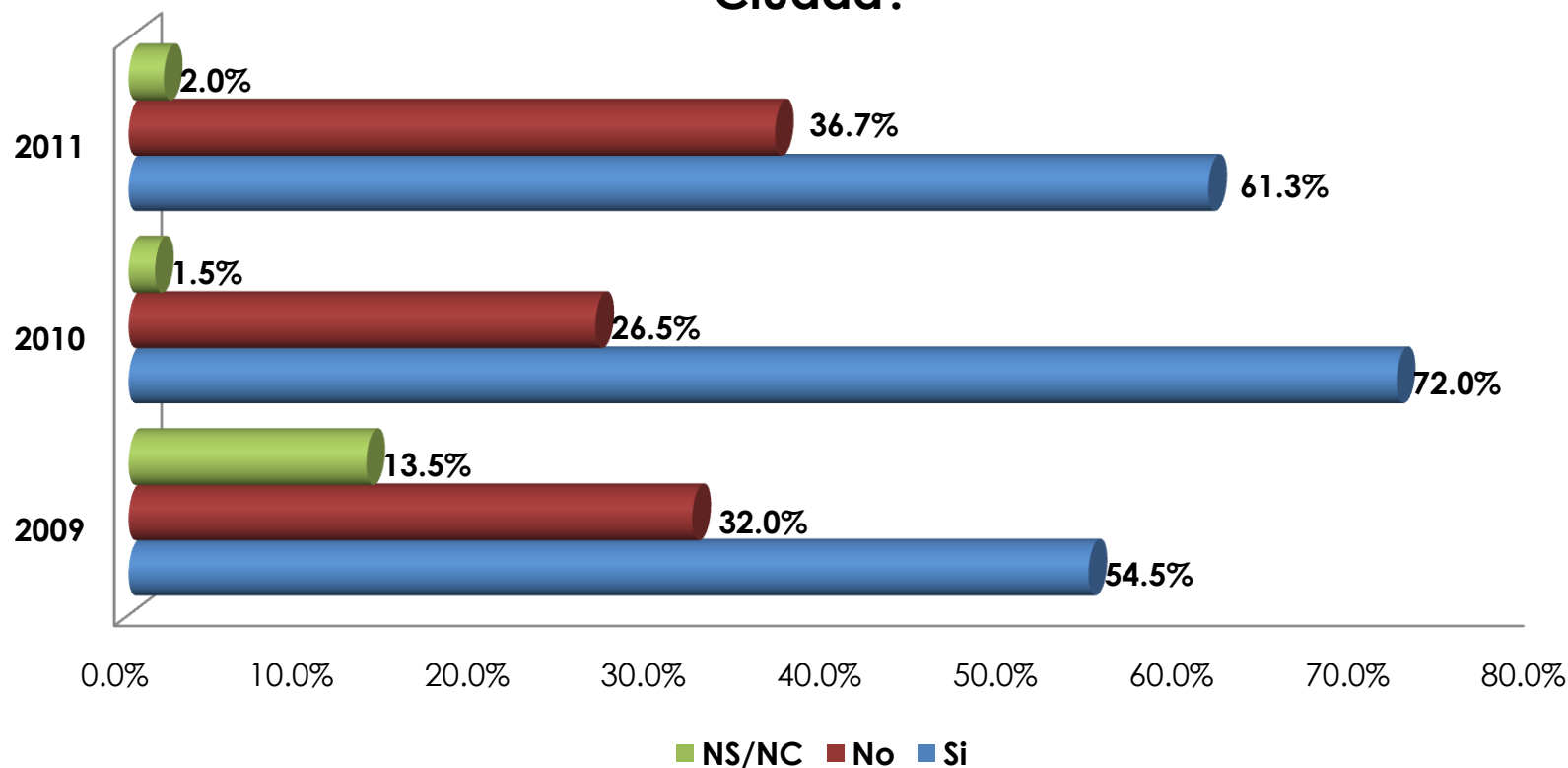


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación Generales

¿Considera usted que los Pasos a Desnivel que ha realizado el Gobierno estatal han servido para solucionar los problemas de tráfico en la Ciudad?

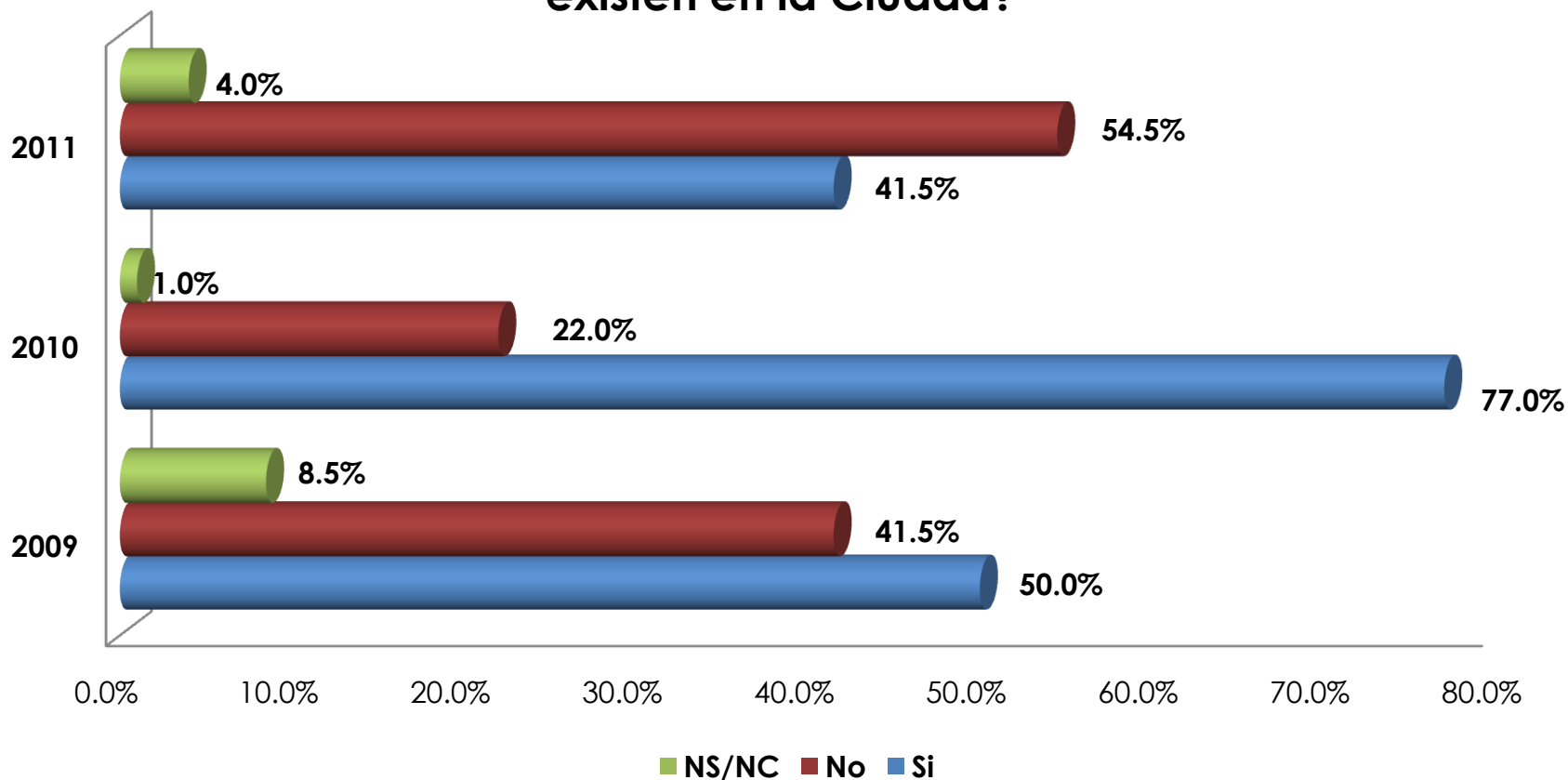


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación Generales

¿Usted considera que son suficientes los puentes peatonales que existen en la Ciudad?

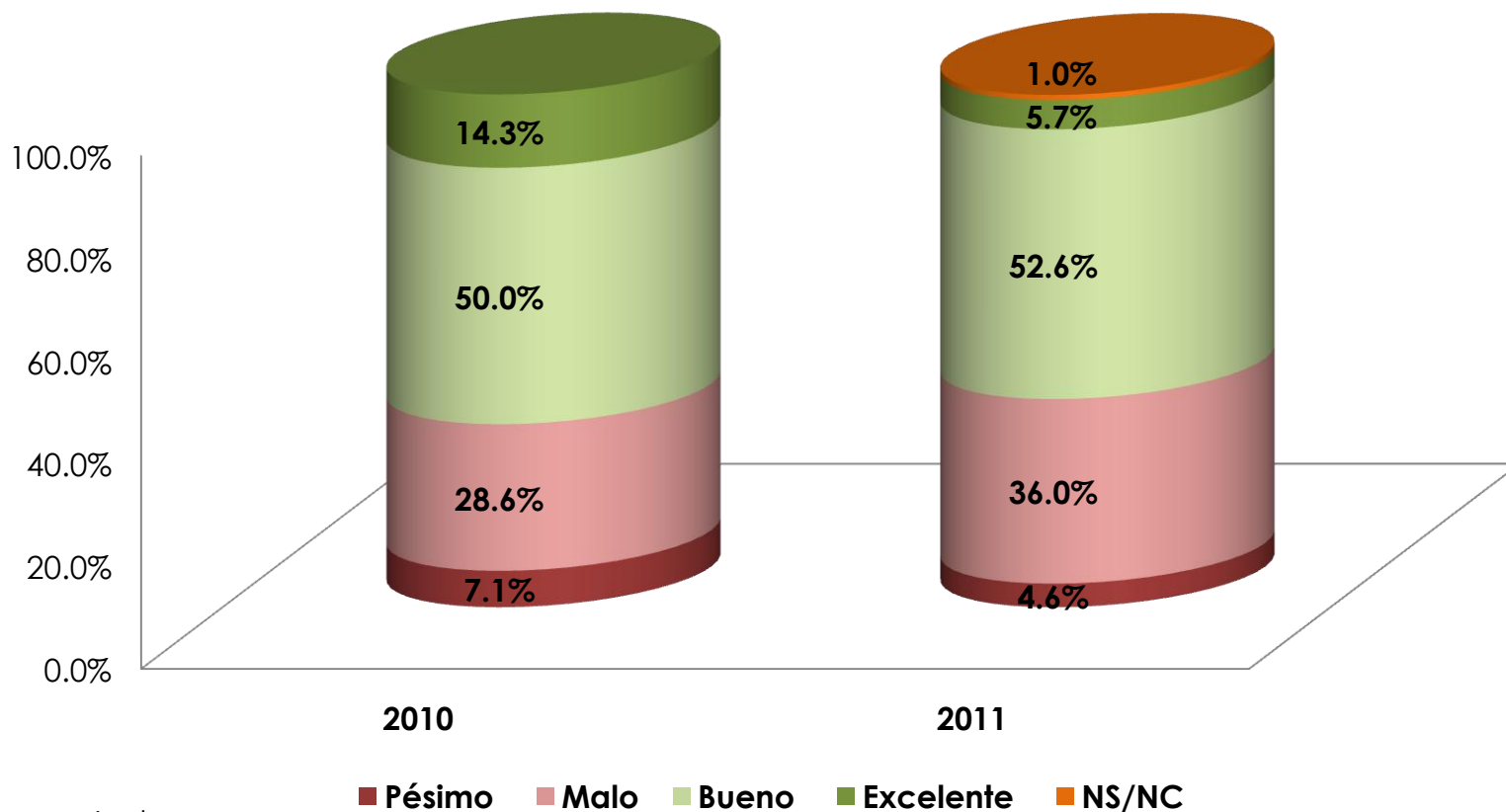


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio Padrón de Contratistas

¿Con qué agilidad atienden su trámite en el Padrón de Contratistas?

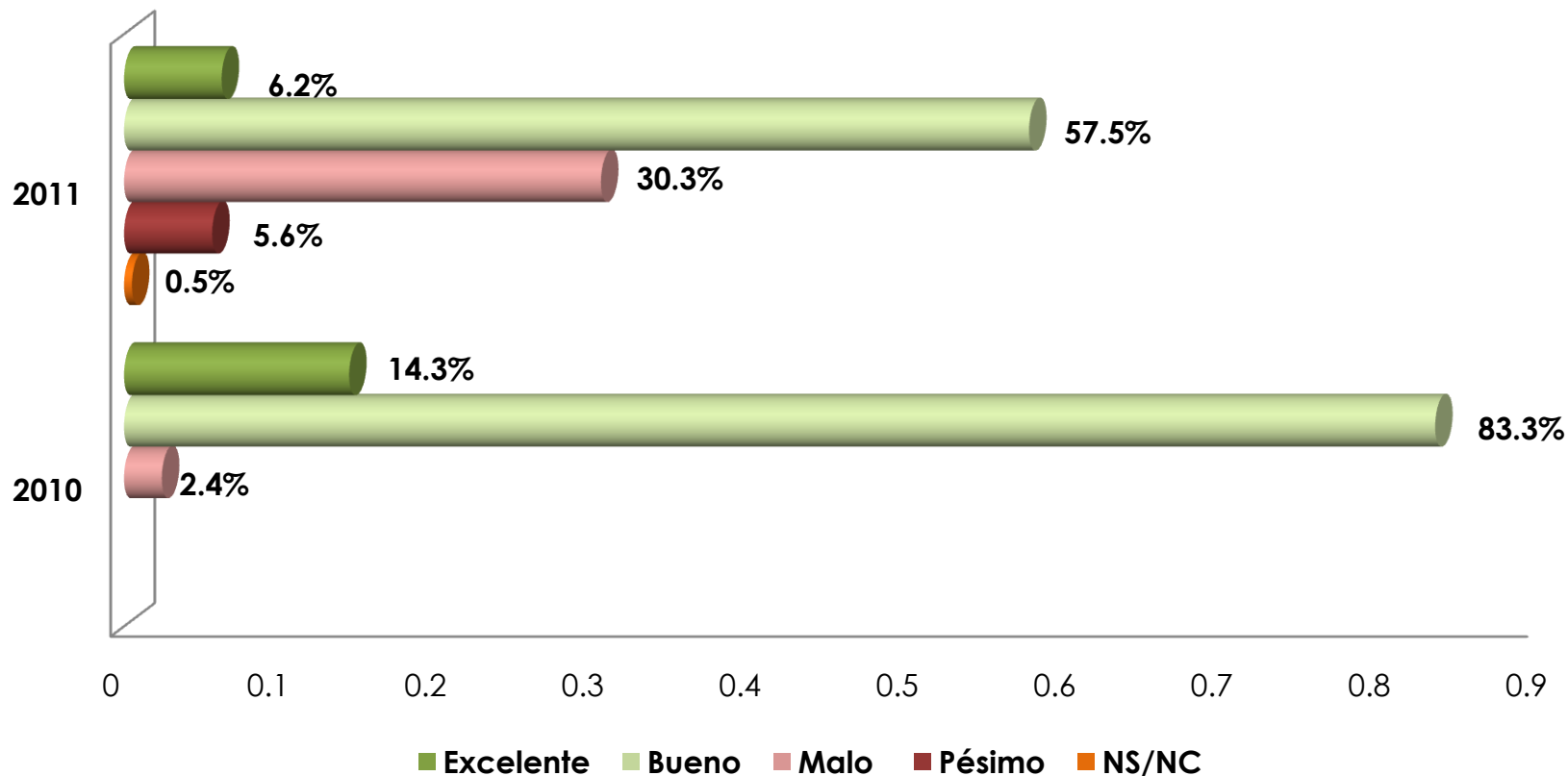


Base: 50% de los entrevistados.



4.2.2 Servicio Padrón de Contratistas

¿La información que le proporcionan con el fin de realizar el trámite le resulta...?



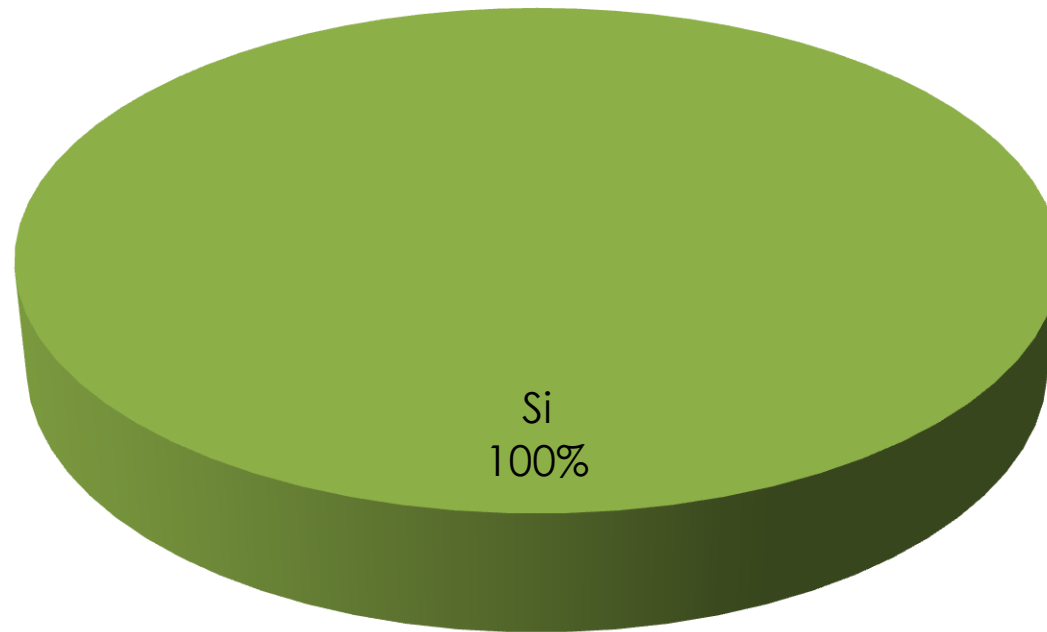
Base: 50% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos



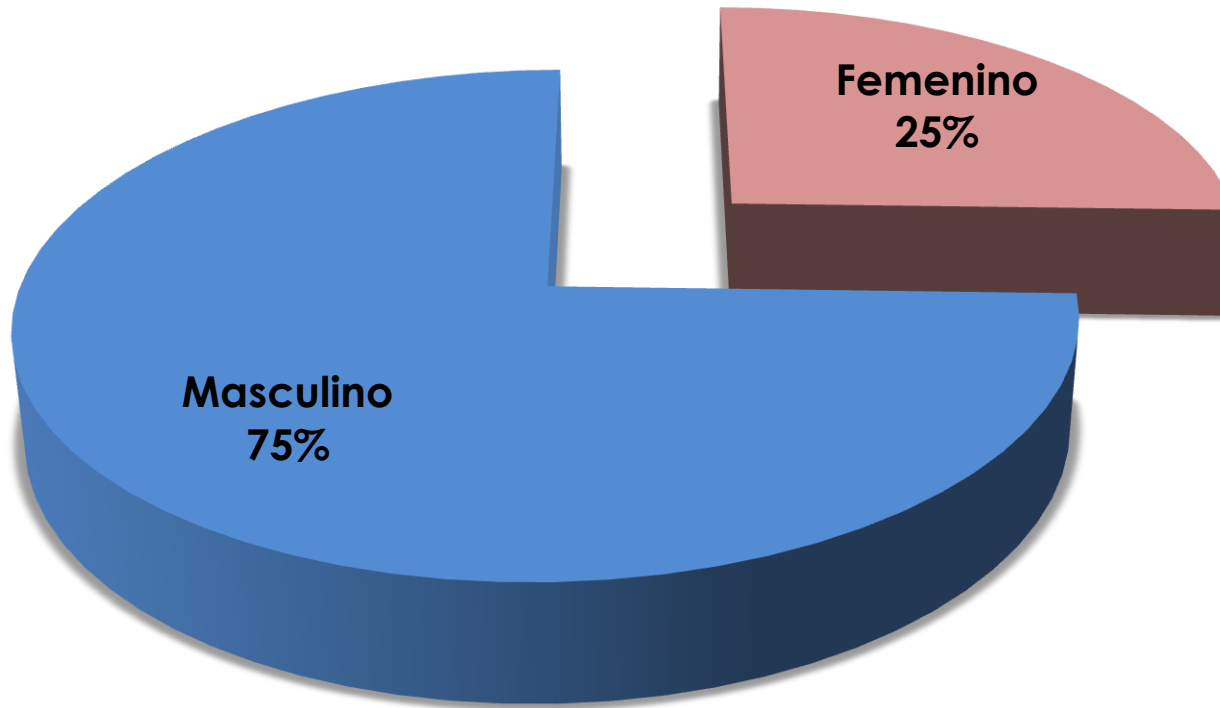
¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



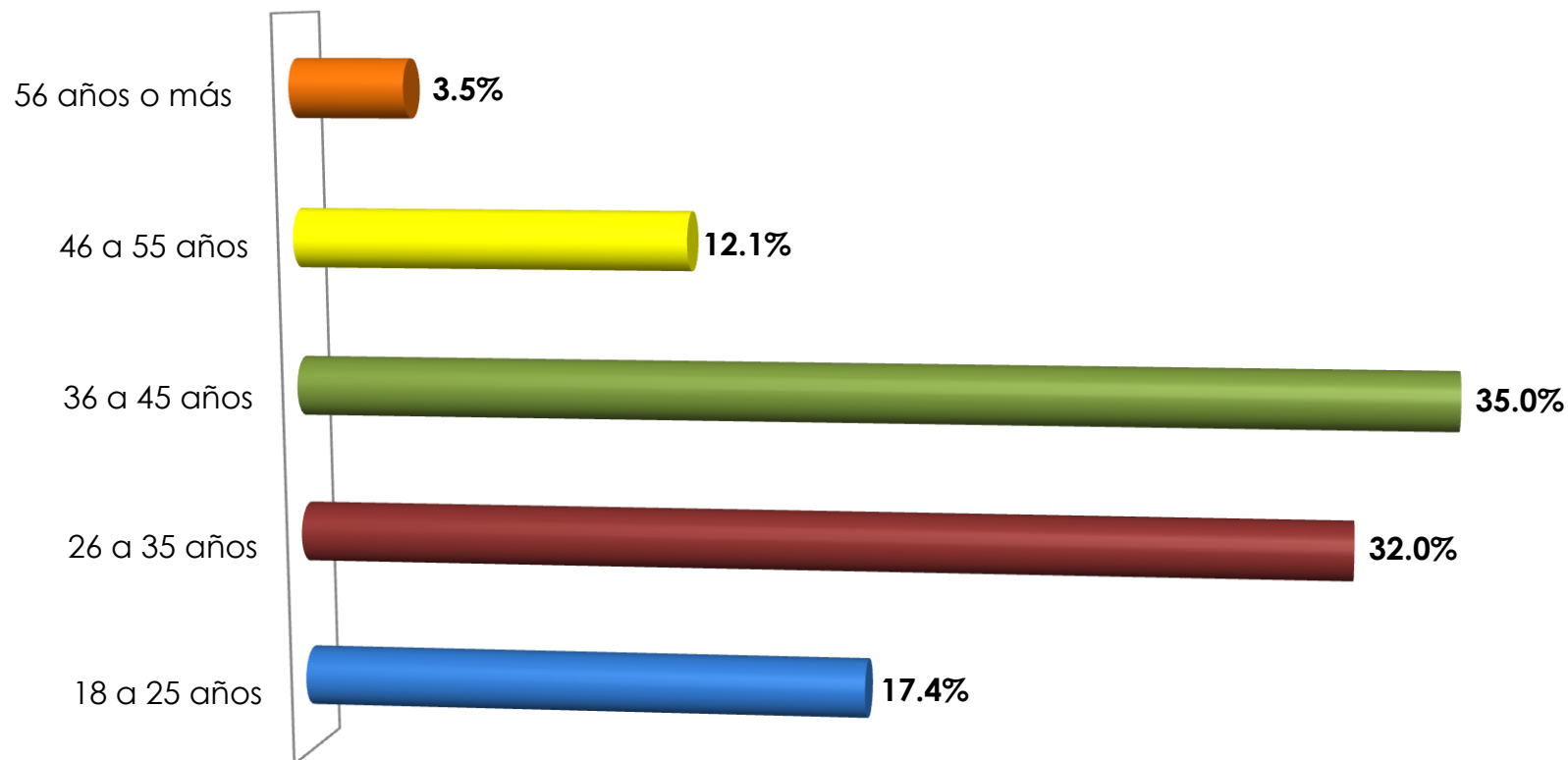
Género



Base: 100% de los entrevistados.



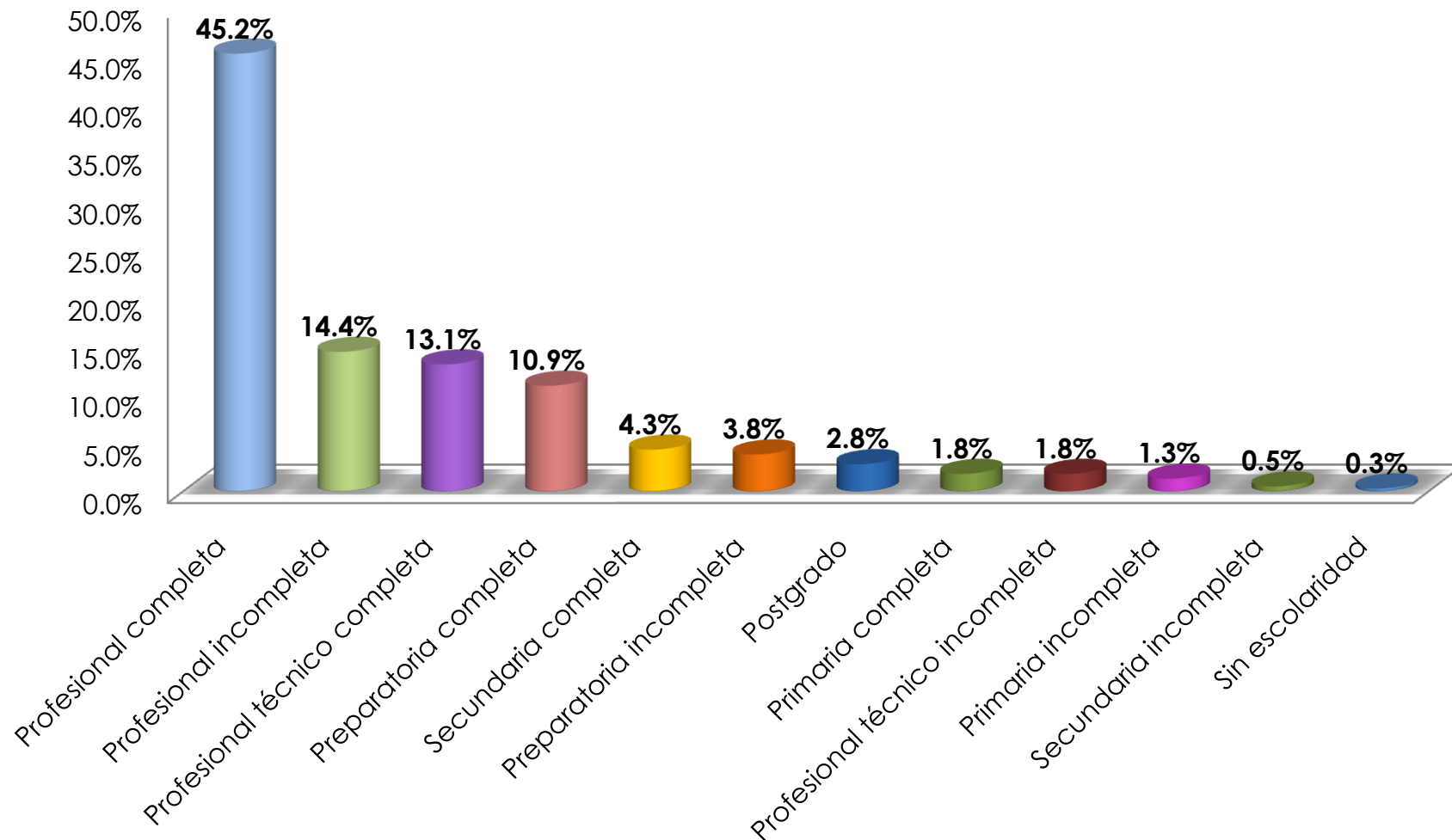
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



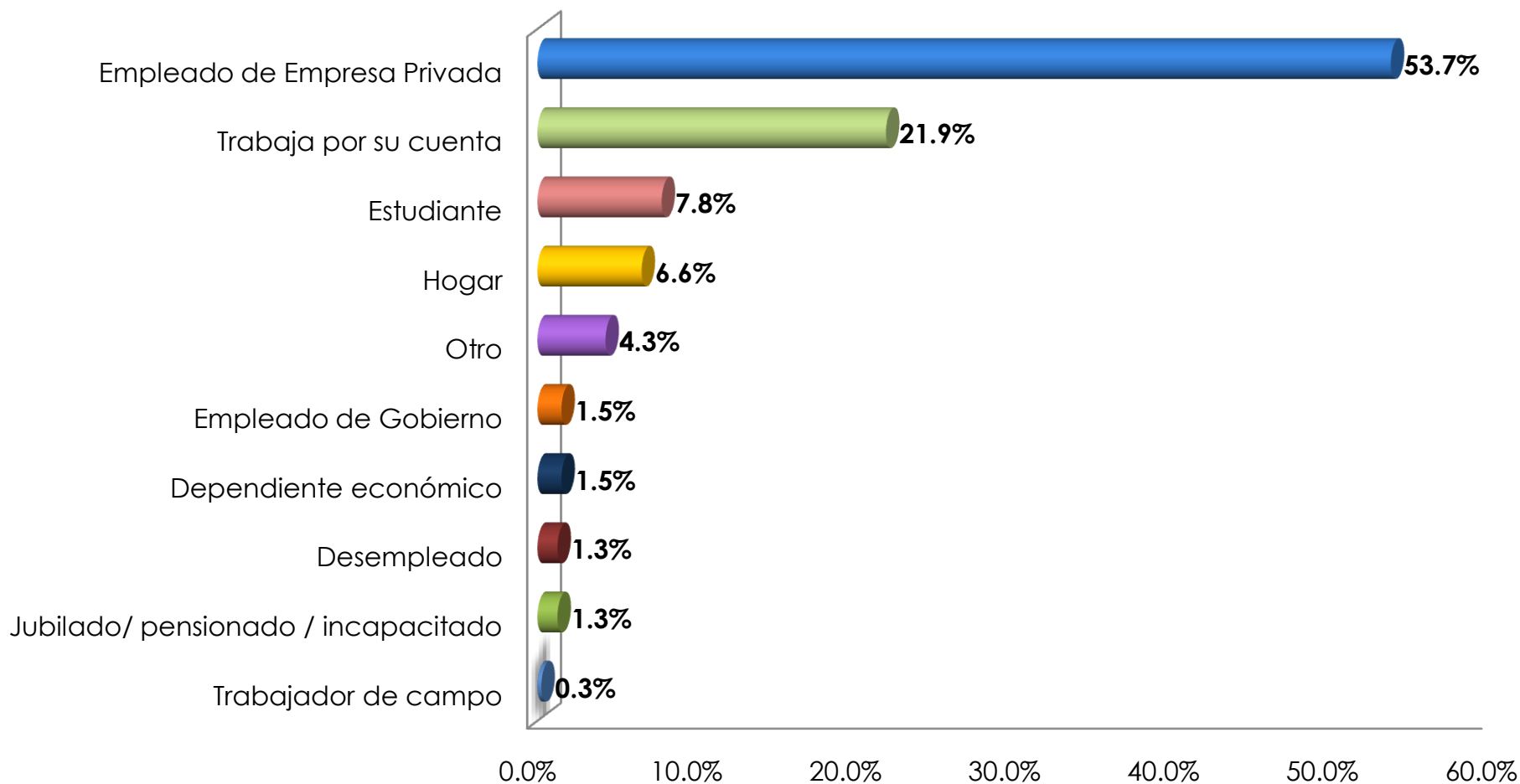
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



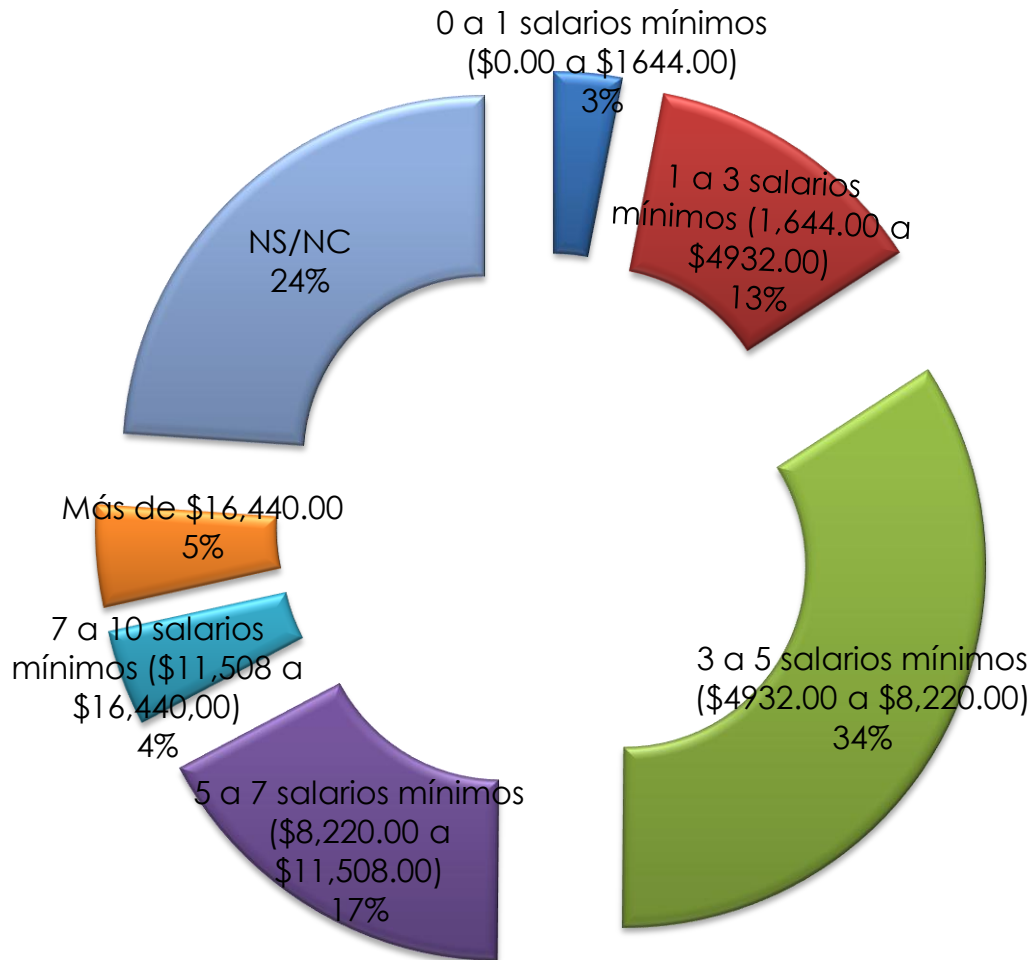
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

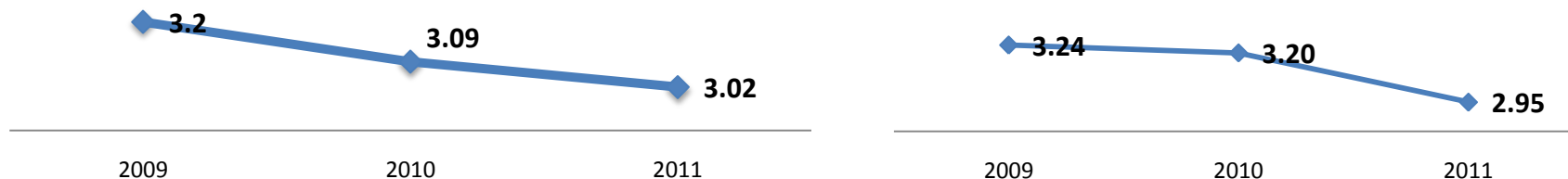


Conclusiones



Conclusiones generales de la dependencia

- De manera general la Secretaría ha presentado una disminución de 3.09 (2010) a 3.02 (2011). Esto es debido a que el criterio de calificación “bueno” disminuyó en un 5% respecto al 2010, al igual que el criterio de “excelente”, el cual descendió en un 4% y en el caso del criterio de calificación “malo” se presenta un aumento del 0.8% en este año.
- En cuanto a la calidad de los servicios, amabilidad-trato del personal y rapidez en atención a usuarios, se observa que la amabilidad tiene la calificación más alta, por lo tanto, el área de oportunidad es la rapidez en atención a usuarios, ya que presentó baja calificación (36.8%).
- Referente al trabajo de la Secretaría (izquierda) y a la satisfacción (derecha) se muestra un decrecimiento de 3.20 (2010) a 2.95 (2011).



Servicios generales

- Se considera que la Secretaría sigue igual a pesar de que a mostrado un aumento en relación con 2010 en la evaluación de la obra pública. Sin embargo, es importante señalar que en este aspecto la calificación “bueno” aumento en un 20.5% con relación al año pasado.



Servicios generales

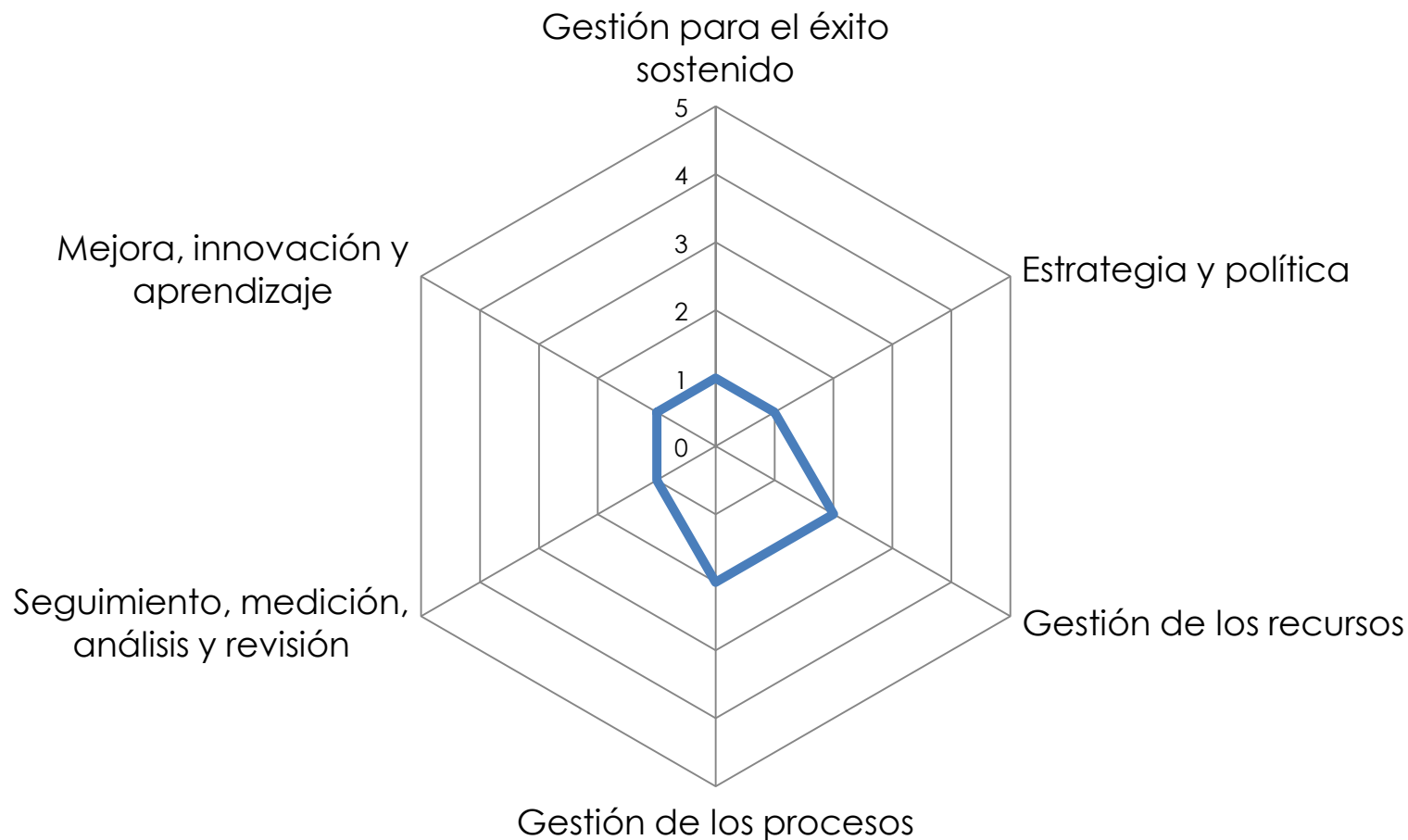
- En el caso de la evaluación del estado de pavimentos-vías públicas se nota un aumento en el criterio “bueno” del 2.8% y una disminución en el criterio “malo” del 1.8% respecto a 2010.
- En el aspecto de la funcionalidad de Periférico, se considera que es buena mostrando un aumento del 3.4% en relación al año pasado.
- Y finalizando, se percibe que los Pasos a Desnivel son suficientes pero es necesario tomar en cuenta que el criterio “NO” aumento respecto a 2010 en un 10.2%. En el caso de los puentes peatonales, se considera que no son suficientes, ya que se observa un incremento en este punto.

Padrón de contratistas

- Se presenta un aumento del 2.6% en el criterio de “bueno” en relación a la agilidad para atender los trámites de este servicio.
- Y respecto a la información que se proporciona para realizar el trámite se observa que hay un incremento considerable en el criterio de “malo” (de 2.4 % en 2010 a 30.3 % en 2011), por lo que se considera como principal área de oportunidad.



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	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	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	SERVICIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de DESARROLLO URBANO	Padrón de contratistas	200	Oficinas SEDEUR Prolongación Av. Alcalde No. 1351, Edificio "B", Col. Miraflores, C.P. 44270
	Servicios de Obra Pública	200	Calles y viviendas